

# 102 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、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、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 103 年 1 月

## 目錄

壹、緣起.....	7
貳、問卷設計.....	7
參、問卷調查.....	7
一、問卷格式內容.....	7
(一) 問卷中文版.....	7
(二) 問卷英譯版.....	10
二、問卷調查方法.....	12
三、問卷調查期間.....	13
肆、問卷分析.....	13
一、受訪遊客基本資料.....	13
(一) 性別.....	13
(二) 年齡.....	14
(三) 居住地.....	14
(四) 教育背景.....	15
(五) 職業.....	15
(六) 交通工具.....	16
二、出遊日背景資料分析.....	16
(一) 天氣.....	16
(二) 氣溫.....	17
三、各項滿意度分析.....	18
(一) 解說設施方面.....	19
1. 戶外解說牌誌.....	19
2. 解說摺頁及出版品.....	19
3. 視聽多媒體.....	20
4. 解說陳列展示.....	20
5. 解說導覽機台.....	21
(二) 公共設施.....	21
1. 廁所.....	21
2. 育嬰設備.....	22
3. 步道.....	22
4. 觀景亭台.....	23
5. 休憩座椅.....	23
6. 停車場.....	24
7. iTaiwan 免費無線上網.....	24
(三) 遊客服務.....	25

1.服務人員態度.....	25
2. 服務人員解說內容.....	25
3. 提供遊客服務之項目.....	26
(四) 心理體驗滿意度.....	26
1.遊憩區內之擁擠度.....	26
2. 環境維護之清潔度.....	27
3. 遊憩區內之吵雜度.....	27
(五) 智慧型手機等手持式裝置 APP 服務.....	28
1.遊客下載本處 APP 方式.....	28
2. 使用本處行動導覽 APP.....	28
(六)遊客來訪次數.....	29
(七)再度來訪意願.....	29
三、性別對於各項設施、服務等項目滿意度分析：.....	30
四、園區各站滿意度百分比：.....	32
伍、結論及遊客意見.....	40
一、遊客的滿意度：.....	40
二、遊客的不滿意度及意見：.....	40
(一)遊客對遊客中心的建議：.....	40
(二)遊客對天溪園生態教育中心的建議：.....	41
(三)遊客對陽明書屋的建議：.....	41
(四)遊客對擎天崗管理站(含冷水坑服務站)的建議：.....	41
(五)遊客對小油坑管理站(含大屯服務站)的建議：.....	41
(六)遊客對龍鳳谷管理站的建議：.....	41
三、總結.....	42

## 表目錄

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

調查分析表 .....	34
表 35 小油坑 102 年度陽明山國家公園遊客滿意度調查分析表.....	35
表 36：龍鳳谷 102 年度陽明山國家公園遊客滿意度調查分析表.....	36
表 37：擎天崗 102 年度陽明山國家公園遊客滿意度調查分析表.....	37
表 38：冷水坑 102 年度陽明山國家公園遊客滿意度調查分析表.....	38
表 39：陽明書屋 102 年度陽明山國家公園遊客滿意度調查分析表 ..	39

圖目錄

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

## 壹、緣起

本(102)年度賡續辦理遊客滿意度問卷調查，期使透過問卷調查，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，作為本處在經營管理、服務及政策制定的參考依據，並持續提升本處為民服務的品質，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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(二) 環境維護之清潔度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(三) 遊憩區內之吵雜度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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！

(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°C 2.  1-5°C 3.  6-10°C 4.  11-15°C 5.  16-20°C 6.  21-25°C

7.  26-30°C 8.  Above 30°C

Dear visitor,

This 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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Brochures/Publications	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Audiovisual displays	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Displays and exhibition items	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Information Kiosk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### B. Public Facility

	0(Not applicable)	5	4	3	2	1
1. Toilet facilities	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Breast feeding areas/Diaper changing pad (in toilet)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- |                                       |                          |                          |                          |                          |                          |
|---------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 3.Trails                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4.Observation decks                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5.Seating in rest areas               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6.Parking Lots                        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7.Free Wi-Fi (iTaiwan)                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8.Mobile phone charging service       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9.Real-time weather information kiosk | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

**C. Tourist Services**

- |                                  |                           |                          |                          |                          |                          |                          |
|----------------------------------|---------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
|                                  | <b>0</b> (Not applicable) | <b>5</b>                 | <b>4</b>                 | <b>3</b>                 | <b>2</b>                 | <b>1</b>                 |
| 1.The services provided by staff | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.Knowledgeability of the staff  | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3.Service Items                  | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

**(Please turn over for more**

**D. Tourist experience**

- |                                   |                           |                          |                          |                          |                          |                          |
|-----------------------------------|---------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
|                                   | <b>0</b> (Not applicable) | <b>5</b>                 | <b>4</b>                 | <b>3</b>                 | <b>2</b>                 | <b>1</b>                 |
| 1.Crowdedness of recreation areas | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.Cleanliness of recreation areas | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3.Noise level in recreation areas | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

**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

問卷調查地點以服務遊客的據點為主，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 102 年 1 月 1 日至 102 年 12 月 31 日止，期間總共進行 6275 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(102)年度全區受訪對象計 6275 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 42.10：57.90，可見女性遊客稍稍偏多一些。

表 1：性別統計量表

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	男	2635	41.99	42.10	42.10
	女	3624	57.75	57.90	100.00
	總和	6,259	99.75	100.00	
遺漏值	系統界定	16	0.25		
總和		6,275	100.00		

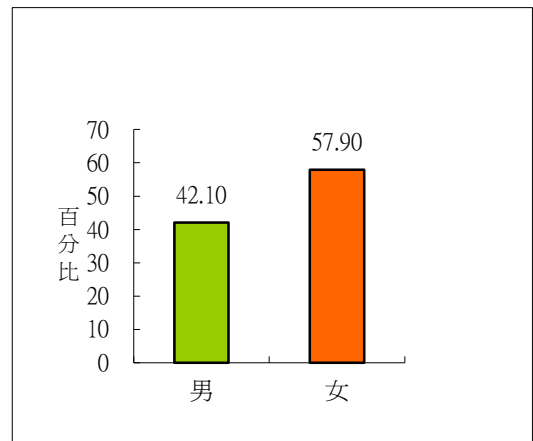


圖 1：性別統計分析圖

## (二)年齡

來訪的遊客，以 20 歲到 64 歲的年齡層佔遊客的 83.88%，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。

表 2：年齡統計量表

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	19 歲以下	506	8.06	8.08	8.08
	20-35 歲	1531	24.40	24.45	32.53
	36-50 歲	1716	27.35	27.41	59.94
	51-64 歲	2005	31.95	32.02	91.97
	65 歲以上	503	8.02	8.03	100.00
	總和	6,261	99.78	100.00	
遺漏值	系統界定	14	0.22		
總和		6,275	100.00		

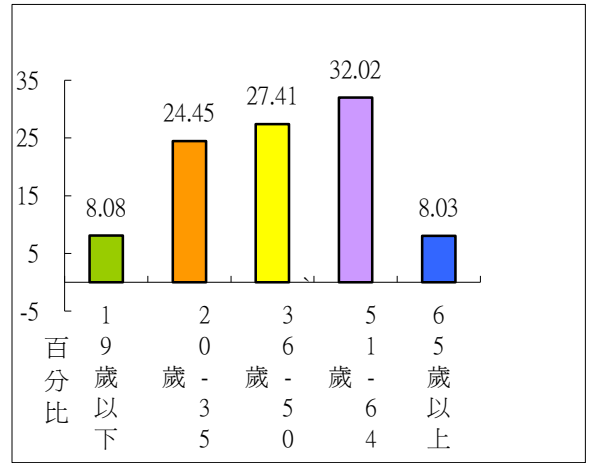


圖 2：年齡統計分析圖

## (三)居住地

參訪陽明山國家公園的遊客，有高達 67.83% 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 1.05%，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 6.26%。

表 3：居住地統計量表

		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	66	1.05	1.05	1.05
	臺北市/新北市	4248	67.70	67.83	68.88
	其他縣市	1557	24.81	24.86	93.74
	其他國家	392	6.25	6.26	100.00
	總和	6,263	99.81	100.00	
	遺漏值	系統界定	12	0.19	
總和		6,275	100.00		

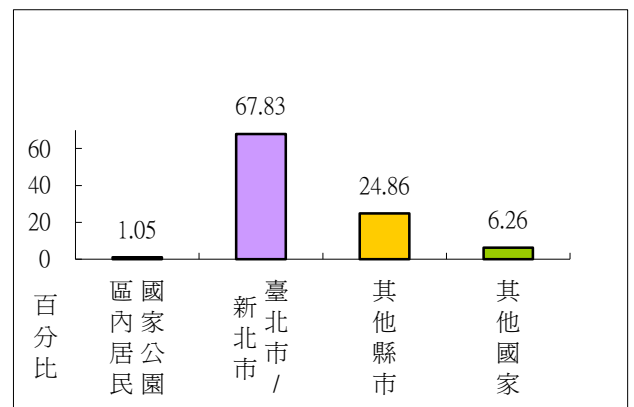


圖 3：居住地統計分析圖

### (四)教育背景

遊客的學歷以大學（專）居多佔 60.42%，其次分別為高中(職)佔 18.96%、研究所以以上佔 14.64%、國小/中佔 5.52%、自修佔 0.46%。

表 4：教育背景統計量表

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	自修	29	0.46	0.46	0.46
	國小/中	345	5.50	5.52	5.98
	高中（職）	1185	18.88	18.96	24.94
	大學（專）	3776	60.18	60.42	85.36
	研究所以以上	915	14.58	14.64	100.00
	總和	6,250	99.60	100.00	
遺漏值	系統界定	25	0.40		
總和		6,275	100.00		

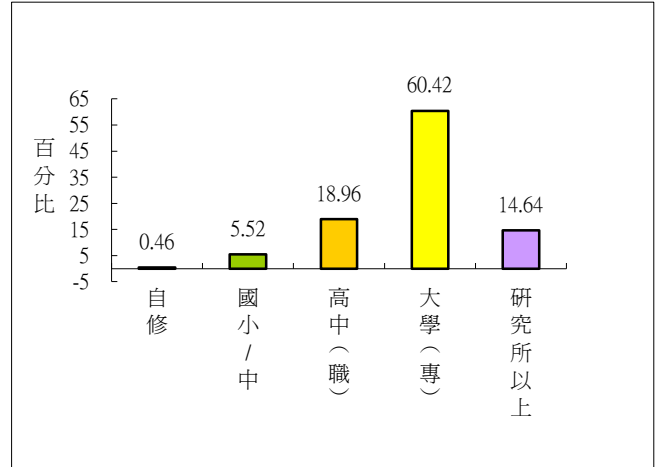


圖 4：教育背景統計分析圖

### (五)職業

在遊客的職業分布比例上，以其他居多佔 28.01%，農/林/漁/牧 5.95%是佔遊客比例較低的族群，其餘分別為學生 15.89%、軍/公/教 13.43%、服務業 23.08%、自由業 13.65%。

表 5：職業統計分析量表

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	學生	978	15.59	15.89	15.89
	軍教	827	13.18	13.43	28.76
	農林漁牧業	366	5.83	5.95	35.27
	服務業	1421	22.65	23.08	58.35
	自由業	840	13.39	13.65	71.99
	其他	1724	27.47	28.01	100.00
	總和	6,156	98.10	100.00	
遺漏值	系統界定	119	1.90		
總和		6,275	100.00		

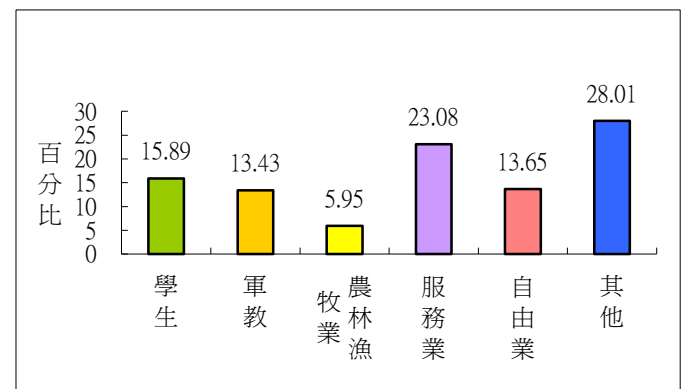


圖 5：職業統計分析圖

## (六)交通工具

在交通工具的使用上，有 38.35%的遊客是自行開車上山，搭乘公共交通工具的遊客佔 38.54%，8.62%搭乘遊覽車，7.82%自行騎機車，4.18%的遊客步行上山，其他方式及騎腳踏車的有 2.49%。

表 6：交通工具統計量表

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	自行車	96	1.53	1.53	1.53
	機車	490	7.81	7.82	9.35
	自行開車	2403	38.29	38.35	47.70
	搭乘大眾運輸工具	2415	38.49	38.54	86.24
	遊覽車	540	8.61	8.62	94.86
	步行	262	4.18	4.18	99.04
	其他	60	0.96	0.96	100.00
	總和	6,266	99.86	100.00	
遺漏值	系統界定	9	0.14		
總和		6,275	100.00		

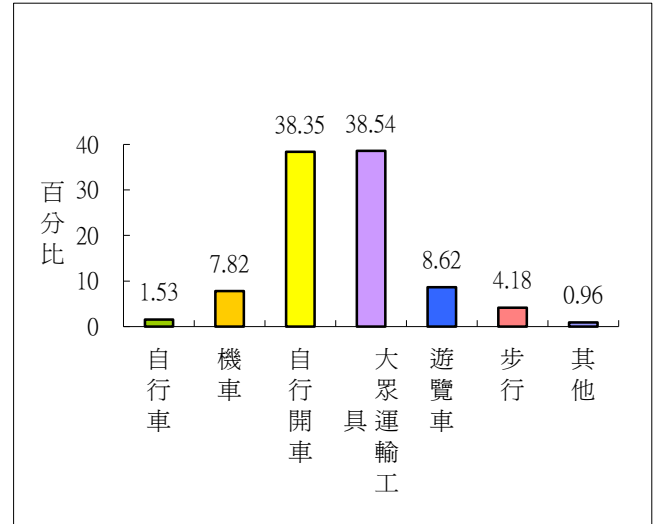


圖 6：交通工具統計分析圖

## 二、出遊日背景資料分析

### (一) 天氣

有效問卷數 6108、遺漏值 167；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 48.79%、陰天有 28.86%、雨天有 22.35%。

表 7：天氣統計量表

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	晴	2980	47.49	48.79	48.79
	陰	1763	28.10	28.86	77.65
	雨	1365	21.75	22.35	100.00
	總和	6108	97.34	100.00	
遺漏值		167	2.66		
總和		6275	100.00		

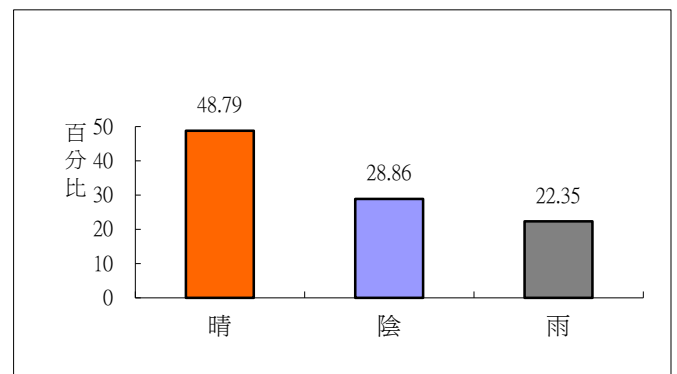


圖 7：天氣統計分析圖



## (二)氣溫

有效問卷數 6142、遺漏值 133；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 0.36%、1-5 度佔 0.52%、6-10 度佔 4.95%、11-15 度佔 15.87%、16-20 度佔 25.32%、21-25 度佔 26.47%、26-30 度佔 16.66%、30 度以上佔 9.85%。

表 8：氣溫統計量表

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	0 度以下	22	0.35	0.36	0.36
	1-5 度	32	0.51	0.52	0.88
	6-10 度	304	4.84	4.95	5.83
	11-15 度	975	15.54	15.87	21.70
	16-20 度	1555	24.78	25.32	47.02
	21-25 度	1626	25.91	26.47	73.49
	26-30 度	1023	16.30	16.66	90.15
	30 度以上	605	9.64	9.85	
	總和	6142	97.88	100.00	
遺漏值		133	2.12		
總和		6275	100.00		

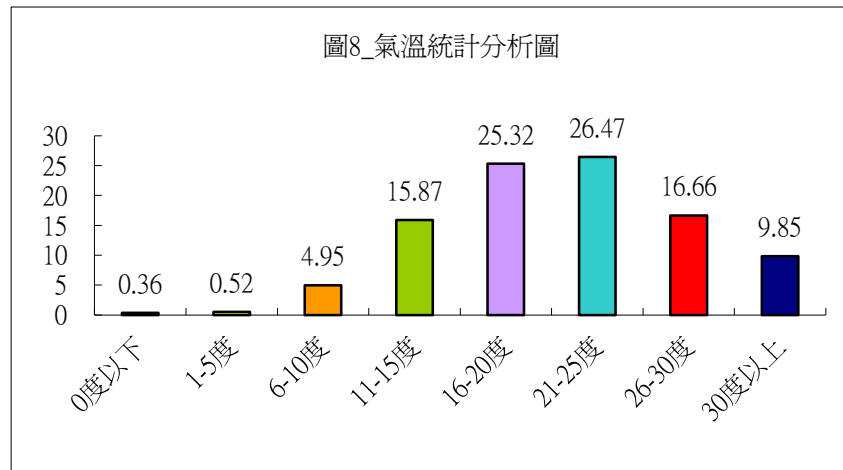


圖 8：氣溫統計分析圖

## 三、各項滿意度分析

表 9：102 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	909	5366	98.14	98.42
	解說摺頁/出版品	1081	5194	98.52	
	視聽多媒體	1643	4632	98.42	
	解說陳列展示	689	5586	98.87	
	解說導覽機台	2115	4160	98.15	
二、公共設施	廁所	465	5810	98.62	97.97
	育嬰設備	3946	2329	96.78	
	步道	346	5929	98.67	
	觀景亭台	582	5693	98.68	
	休憩座椅	561	5714	98.44	
	停車場	1336	4939	98.28	
三、遊客服務	iTaiwan 免費無線上網	3431	2844	96.34	99.26
	服務人員態度	68	6207	99.34	
	服務人員解說內容	362	5913	99.29	
四、心理體驗	提供遊客服務之項目	315	5960	99.16	96.43
	遊憩區內之擁擠度	199	6076	95.66	
	環境維護之清潔度	86	6189	98.34	
	遊憩區內吵雜度	151	6124	95.3	
五、	使用 APP 滿意度	5205	1070	98.32	98.32
總問卷數		全年遊客滿意度問卷調查總數計 6275 份。			

**(一) 解說設施方面**

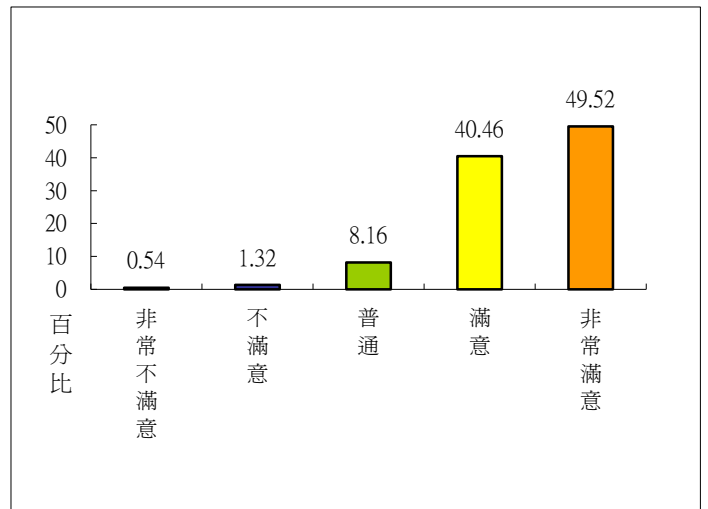
分為戶外解說牌誌、解說摺頁及出版品、視聽多媒體、解說陳列展示及解說導覽機台等項目分析如下：

**1. 戶外解說牌誌**

遊客對本處戶外解說牌誌方面，有效問卷數 5366，遺漏值 909（含未使用或不知道）占 14.48%，滿意度分析：49.52%感到非常滿意、40.46%感到滿意，8.16%感到普通，約有 1.32%的遊客感到不滿意及 0.54%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	29	0.46	0.54	0.54
	不滿意	71	1.13	1.32	11.20
	普通	438	6.98	8.16	10.03
	滿意	2,171	34.60	40.46	50.48
	非常滿意	2,657	42.34	49.52	100.00
	總和	5,366	85.51	100.00	
遺漏值	未使用	893	14.23		
	系統界定	16	0.25		
總和		6,275	100.00		



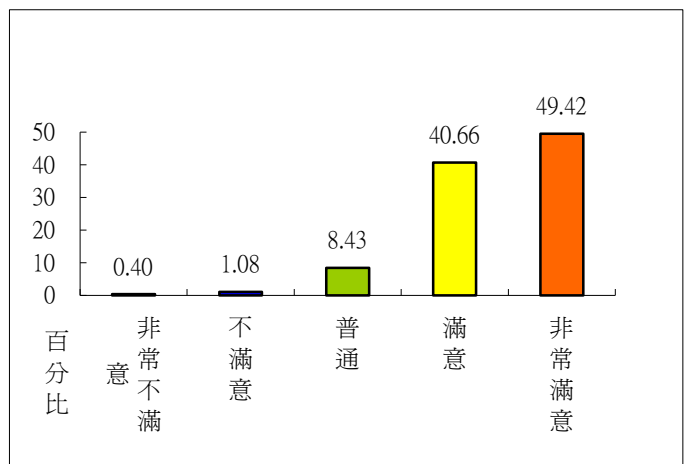
**圖 9：戶外解說牌誌統計分析圖**

**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 5194、遺漏值（含未使用或不知道）1,081 佔 17.22%；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 49.42%感到非常滿意、有 40.66%感到滿意、8.43%感到普通、約有 1.08%的遊客感到不滿意及 0.4%的遊客感到非常不滿意。

**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	21	0.33	0.40	0.40
	不滿意	56	0.89	1.08	1.48
	普通	438	6.98	8.43	9.92
	滿意	2,112	33.66	40.66	50.58
	非常滿意	2,567	40.91	49.42	100.00
	總和	5,194	82.77	100.00	
遺漏值	未使用	1,067	17.00		
	系統界定	14	0.22		
總和		6,275	100.00		



**圖 10：解說摺頁及出版品統計分析圖**

### 3. 視聽多媒體

遊客在視聽多媒體方面，有效問卷數 4,632，遺漏值 1,643（含未使用或不知道）占 26.18%，滿意度分析：有 53.58% 感到非常滿意，36.72% 滿意，8.12% 感到普通，約有 1.04% 的遊客感到不滿意及 0.54% 感到非常不滿意。

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	25	0.40	0.54	0.54
	不滿意	48	0.76	1.04	1.58
	普通	376	5.99	8.12	9.69
	滿意	1,701	27.11	36.72	46.42
	非常滿意	2,482	39.55	53.58	100.00
	總和	4,632	73.82	100.00	
遺漏值	未使用	1,638	26.10		
	系統界定	5	0.08		
總和		6,275	100.00		

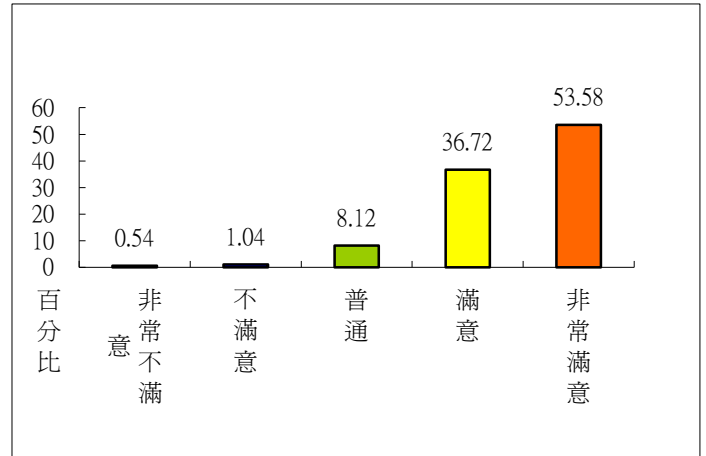


圖 11：視聽多媒體統計分析圖

### 4. 解說陳列展示

遊客在解說陳列展示方面，有效問卷數 5,586，遺漏值 689（含未使用或不知道）占 10.98%，滿意度分析：使用過的遊客有 50.36% 感到非常滿意及 40.30% 滿意，8.22% 感到普通，約有 0.73% 的遊客感到不滿意及 0.39% 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	22	0.35	0.39	0.39
	不滿意	41	0.65	0.73	1.13
	普通	459	7.31	8.22	9.34
	滿意	2,251	35.87	40.30	49.64
	非常滿意	2,813	44.83	50.36	100.00
	總和	5,586	89.02	100.00	
遺漏值	未使用	682	10.87		
	系統界定	7	0.11		
總和		6,275	100.00		

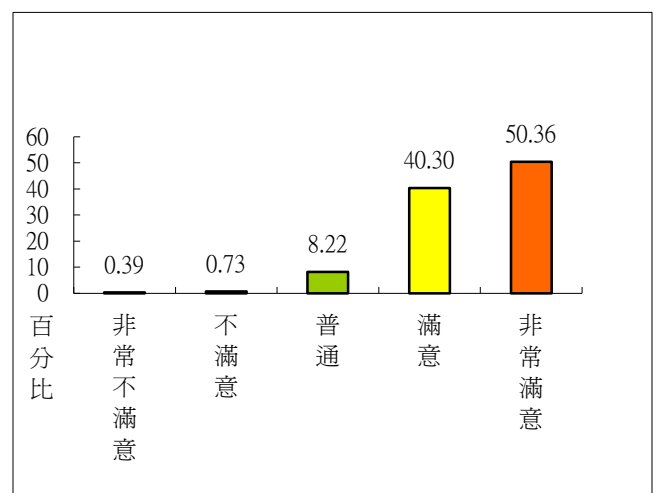


圖 12：解說陳列展示統計分析圖

## 5. 解說導覽機台

遊客在解說導覽機台方面，有效問卷數為 4,160，遺漏值 2,115（含未使用或不知道）占 33.70%，滿意度分析：使用過的遊客有 46.56%感到非常滿意及 40.99%滿意，10.60%感到普通，約有 1.15%的遊客感到不滿意及 0.7%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	29	0.46	0.70	0.70
	不滿意	48	0.76	1.15	1.85
	普通	441	7.03	10.60	12.45
	滿意	1,705	27.17	40.99	53.44
	非常滿意	1,937	30.87	46.56	100.00
	總和	4,160	66.29	100.00	
遺漏值	未使用	2,091	33.32		
	系統界定	24	0.38		
總和		6,275	100.00		

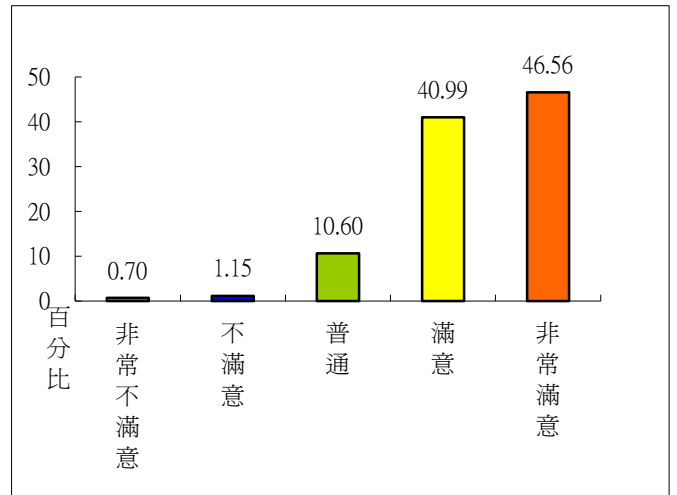


圖 13：解說導覽機台統計分析圖

### (二) 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：

#### 1. 廁所

遊客在廁所方面，有效問卷數 5,810，遺漏值 465（含未使用或不知道）占 7.41%，滿意度分析：使用過的遊客有 50.19%感到非常滿意及 38.98%滿意，9.45%感到普通，約有 0.95%的遊客感到不滿意及 0.43%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	25	0.40	0.43	0.43
	不滿意	55	0.88	0.95	1.38
	普通	549	8.75	9.45	10.83
	滿意	2,265	36.10	38.98	49.81
	非常滿意	2,916	46.47	50.19	100.00
	總和	5,810	92.59	100.00	
遺漏值	未使用	461	7.35		
	系統界定	4	0.06		
總和		6,275	100.00		

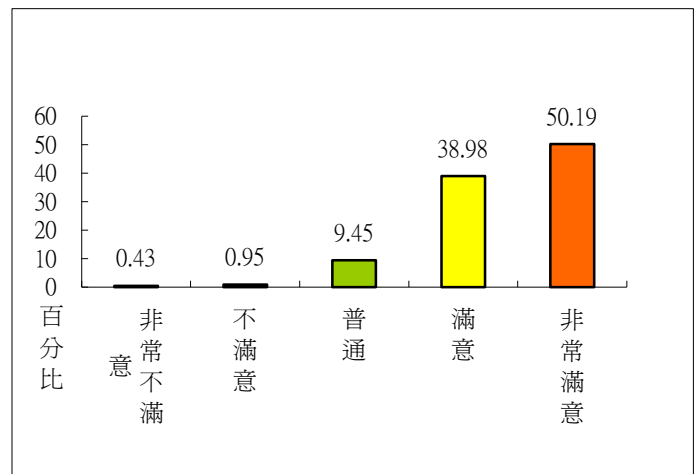


圖 14：廁所統計分析圖

## 2. 育嬰設備

遊客在育嬰設備方面，有效問卷數 2,329，遺漏值 3,946（含未使用或不知道）占 62.88%，滿意度分析：使用過的遊客有 43.41%感到非常滿意及 35.21%滿意，18.16%感到普通，約有 1.98%的遊客感到不滿意及 1.25%非常不滿意。

表 16：育嬰設備統計量表

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常不滿意	29	0.46	1.25	1.25
	不滿意	46	0.73	1.98	3.22
	普通	423	6.74	18.16	21.38
	滿意	820	13.07	35.21	56.59
	非常滿意	1,011	16.11	43.41	100.00
	總和	2,329	37.12	100.00	
遺漏值	未使用	3,917	62.42		
	系統界定	29	0.46		
總和		6,275	100.00		

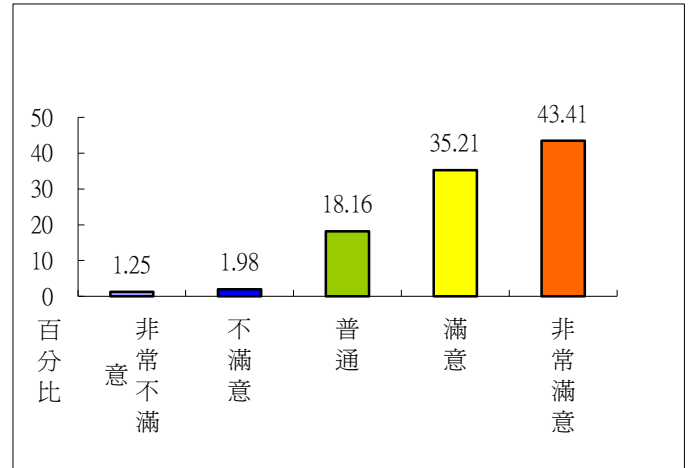


圖 15：育嬰設備統計分析圖

## 3. 步道

遊客在步道設施方面，有效問卷數 5,929，遺漏值 346（含未使用或不知道）占 5.52%，滿意度分析：使用過的遊客有 53.55%感到非常滿意及 37.98%滿意，7.13%感到普通，約有 0.91%的遊客感到不滿意、非常不滿意 0.42%。

表 17：步道設施統計量表

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常不滿意	25	0.40	0.42	0.42
	不滿意	54	0.86	0.91	1.33
	普通	423	6.74	7.13	8.47
	滿意	2,252	35.89	37.98	46.45
	非常滿意	3,175	50.60	53.55	100.00
	總和	5,929	94.49	100.00	
遺漏值	未使用	343	5.47		
	系統界定	3	0.05		
總和		6,275	100.00		

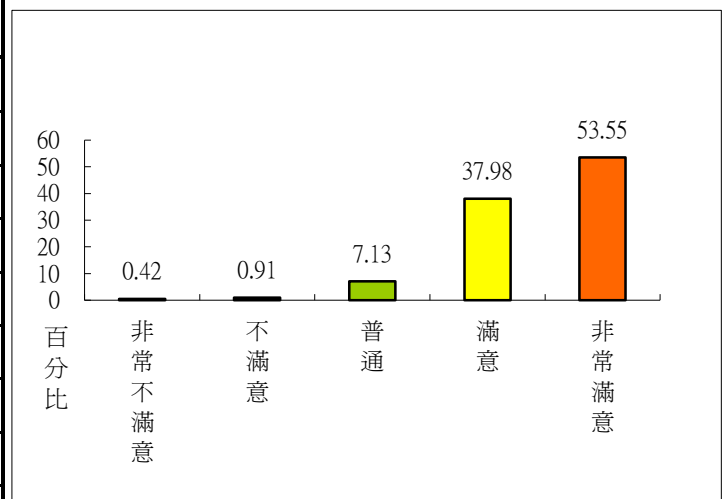


圖 16：步道設施統計分析圖

#### 4. 觀景亭台

遊客在觀景亭台設施方面，有效問卷數 5,693，遺漏值 582（含未使用或不知道）占 9.28%，滿意度分析：使用過的遊客有 53.12%感到非常滿意及 39.05%滿意，6.52%感到普通，約有 0.9%的遊客感到不滿意及 0.42%的遊客感到非常不滿意。

表 18：觀景亭台設施統計量表

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常不滿意	24	0.38	0.42	0.42
	不滿意	51	0.81	0.90	1.32
	普通	371	5.91	6.52	7.83
	滿意	2,223	35.43	39.05	46.88
	非常滿意	3,024	48.19	53.12	100.00
	總和	5,693	90.73	100.00	
遺漏值	未使用	577	9.20		
	系統界定	5	0.08		
總和		6,275	100.00		

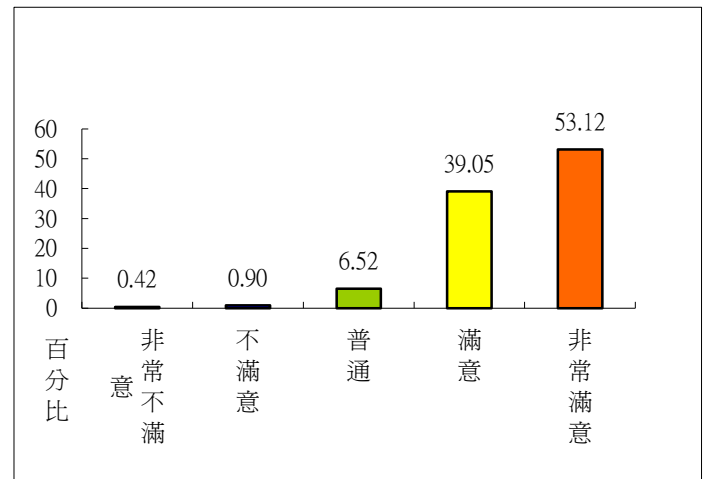


圖 17：觀景亭台設施統計分析圖

#### 5. 休憩座椅

遊客在休憩座椅設施方面，有效問卷數 5,714，遺漏值 561（含未使用或不知道）占 8.94%，滿意度分析：使用過的遊客有 49%感到非常滿意及 40.6%滿意，8.84%感到普通，約有 1.07%的遊客感到不滿意及 0.49%非常不滿意。

表 19：休憩座椅設施統計量表

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常不滿意	28	0.45	0.49	0.49
	不滿意	61	0.97	1.07	1.56
	普通	505	8.05	8.84	10.40
	滿意	2,320	36.97	40.60	51.00
	非常滿意	2,800	44.62	49.00	100.00
	總和	5,714	91.06	100.00	
遺漏值	未使用	552	8.80		
	系統界定	9	0.14		
總和		6,275	100.00		

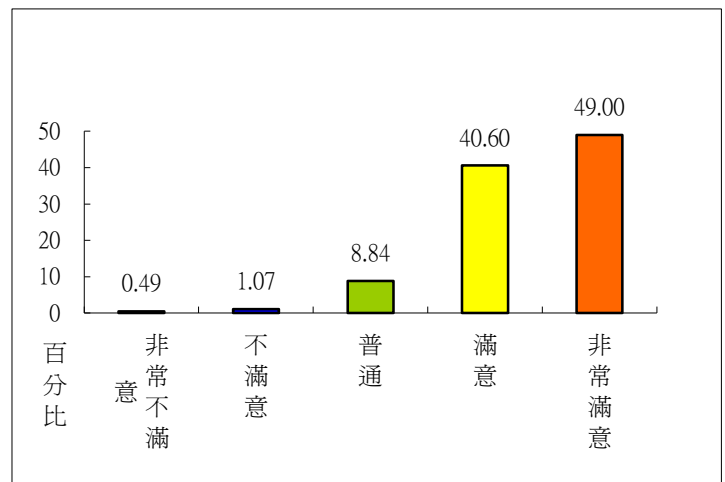


圖 18：休憩座椅設施統計分析圖

## 6. 停車場

遊客在停車場設施方面，有效問卷數 4,939，遺漏值 1,336（含未使用或不知道）占 21.29%，滿意度分析：使用過的遊客有 51.87%感到非常滿意及 36.24%滿意，10.16%感到普通，約有 1.09%的遊客感到不滿意及 0.63%非常不滿意。

表 20：停車場設施統計量表

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常不滿意	31	0.49	0.63	0.63
	不滿意	54	0.86	1.09	1.72
	普通	502	8.00	10.16	11.88
	滿意	1,790	28.53	36.24	48.13
	非常滿意	2,562	40.83	51.87	100.00
	總和	4,939	78.71	100.00	
遺漏值	未使用	1,311	20.89		
	系統界定	25	0.40		
總和		6,275	100.00		

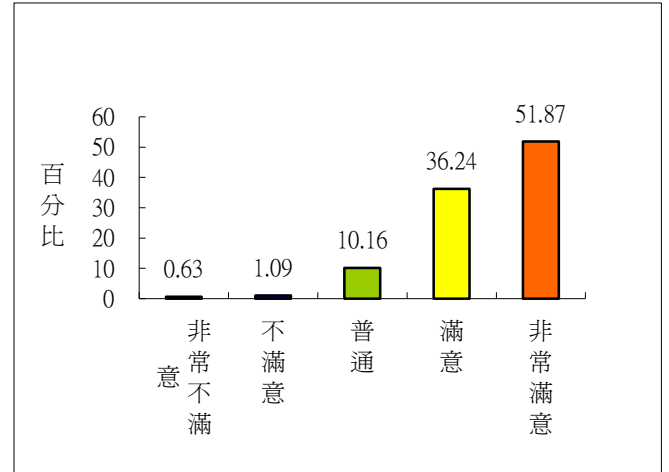


圖 19：停車場設施統計分析圖

## 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 2,844，遺漏值 3,431（含未使用或不知道）占 54.67%，滿意度分析：使用過的遊客有 53.55%感到非常滿意及 34.60%滿意，8.19%感到普通，約有 2.14%的遊客感到不滿意及 1.51%非常不滿意。

表 21：i\_Taiwan 免費無線上網服務統計量表

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常不滿意	43	0.69	1.51	1.51
	不滿意	61	0.97	2.14	3.66
	普通	233	3.71	8.19	11.85
	滿意	984	15.68	34.60	46.45
	非常滿意	1,523	24.27	53.55	100.00
	總和	2,844	45.32	100.00	
遺漏值	未使用	3,400	54.18		
	系統界定	31	0.49		
總和		6,275	100.00		

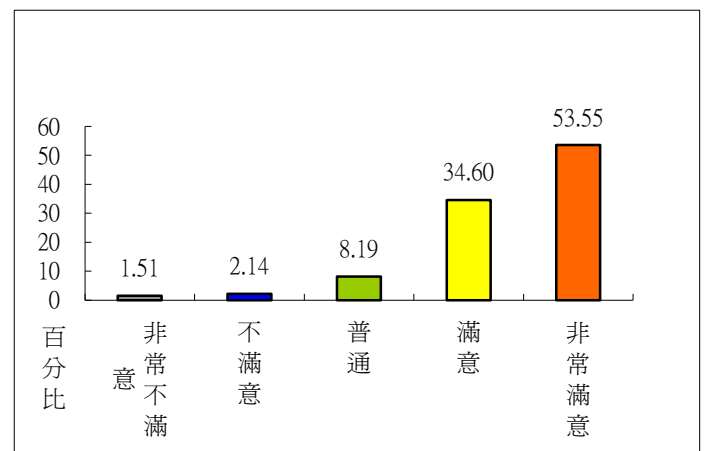


圖 20：i\_Taiwan 免費無線上網服務統計分析圖



### (三) 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：

#### 1. 服務人員態度

遊客在服務人員態度方面，有效問卷數 6,207，遺漏值 68（含未使用或不知道）占 1.09%，滿意度分析：使用過的遊客有 84.32% 感到非常滿意及 14.15% 滿意，0.87% 感到普通，約有 0.34% 的遊客感到不滿意及 0.32% 非常不滿意。

表 22：服務人員態度統計分析量表

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常不滿意	20	0.32	0.32	0.32
	不滿意	21	0.33	0.34	0.66
	普通	54	0.86	0.87	1.53
	滿意	878	13.99	14.15	15.68
	非常滿意	5,234	83.41	84.32	100.00
	總和	6,207	98.92	100.00	
遺漏值	未使用	65	1.04		
	系統界定	3	0.05		
總和		6,275	100.00		

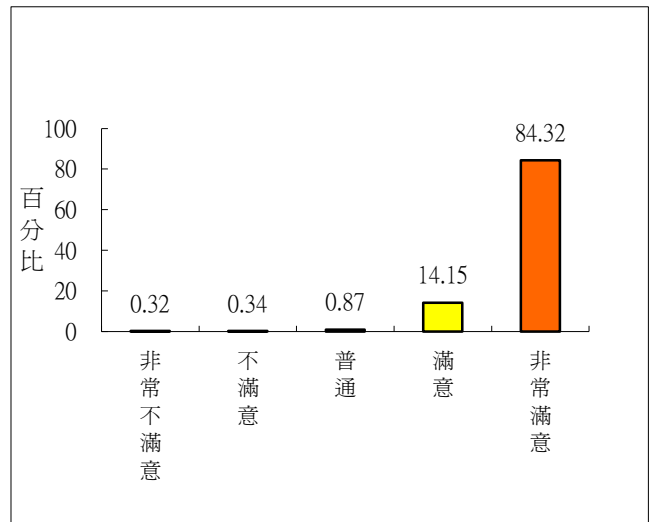


圖 21：服務人員態度統計分析圖

#### 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 5,913，遺漏值 362（含未使用或不知道）占 5.77%，滿意度分析：使用過的遊客有 79.87% 感到非常滿意及 18.26% 滿意，1.15% 感到普通，約有 0.37% 的遊客感到不滿意及 0.34% 非常不滿意。

表 23：服務人員解說內容統計量表

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常不滿意	20	0.32	0.34	0.34
	不滿意	22	0.35	0.37	0.71
	普通	68	1.08	1.15	1.86
	滿意	1,080	17.21	18.26	20.13
	非常滿意	4,723	75.27	79.87	100.00
	總和	5,913	94.23	100.00	
遺漏值	未使用	360	5.74		
	系統界定	2	0.03		
總和		6,275	100.00		

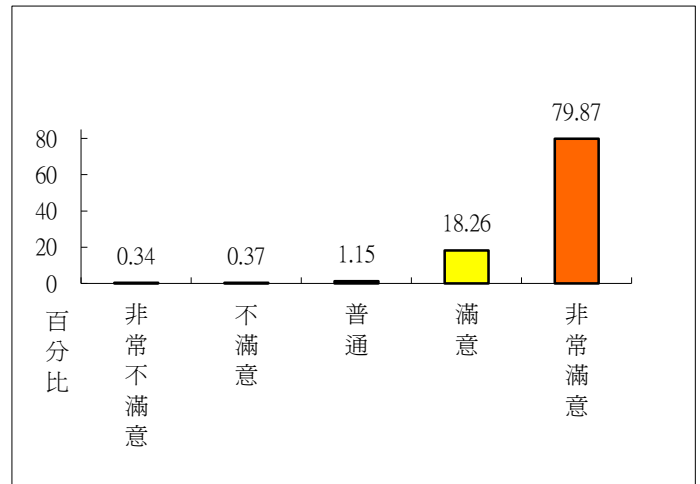


圖 22：服務人員解說內容統計分析圖

### 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 5,960，遺漏值 315（含未使用或不知道）占 5.02%，滿意度分析：使用過的遊客有 73.19%感到非常滿意及 22.75%滿意，2.62%感到普通，約有 0.47%的遊客感到不滿意及 0.37%非常不滿意。

表 24：提供遊客服務之項目統計量表

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常不滿意	22	0.35	0.37	0.37
	不滿意	28	0.45	0.47	0.84
	普通	156	2.49	2.62	3.46
	滿意	1,356	21.61	22.75	26.21
	非常滿意	4,398	70.09	73.79	100.00
	總和	5,960	94.98	100.00	
遺漏值	未使用	303	4.83		
	系統界定	12	0.19		
總和		6,275	100.00		

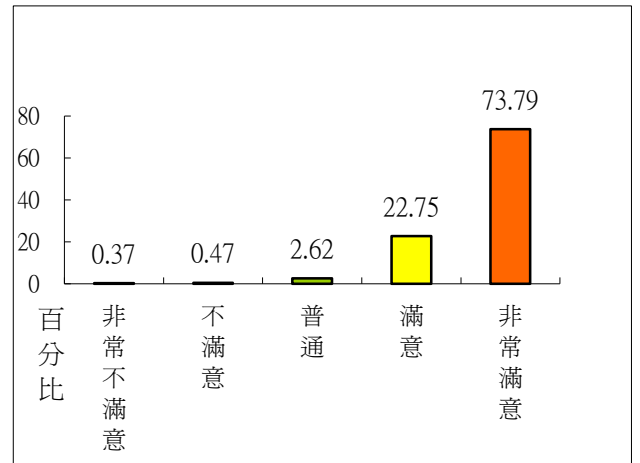


圖 23：提供遊客服務之項目統計分析圖

#### (四) 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：

##### 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 6,076，遺漏值 199（含未使用或不知道）占 3.17%，滿意度分析：使用過的遊客有 59.17%感到非常滿意及 28.51%滿意，7.98%感到普通，約有 1.79%的遊客感到不滿意及 2.55%非常不滿意。

表 25：遊憩區內之擁擠度統計量表

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常不滿意	155	2.47	2.55	2.55
	不滿意	109	1.74	1.79	4.34
	普通	485	7.73	7.98	12.33
	滿意	1,732	27.60	28.51	40.83
	非常滿意	3,595	57.29	59.17	100.00
	總和	6,076	96.83	100.00	
遺漏值	未使用	186	2.96		
	系統界定	13	0.21		
總和		6,275	100.00		

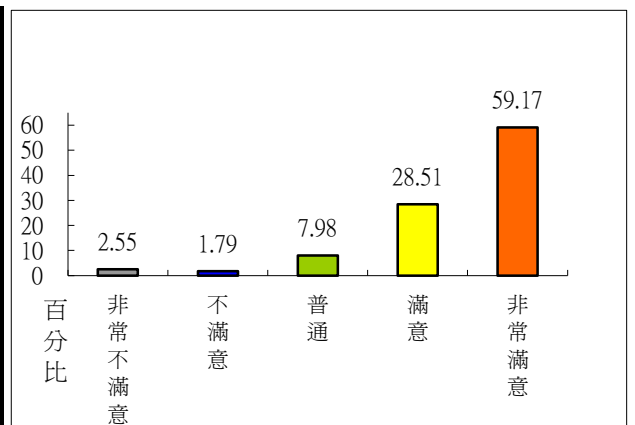


圖 24：遊憩區內之擁擠度統計分析圖

## 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 6,189，遺漏值 86（含未使用或不知道）占 1.37%，滿意度分析：使用過的遊客有 64.29%感到非常滿意及 29.54%滿意，4.51%感到普通，約有 1.15%的不滿意及 0.52%非常不滿意。

表 26：環境維護之清潔度統計量表

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常不滿意	32	0.51	0.52	0.52
	不滿意	71	1.13	1.15	1.66
	普通	279	4.45	4.51	6.17
	滿意	1,828	29.13	29.54	35.71
	非常滿意	3,979	63.41	64.29	100.00
	總和	6,189	98.63	100.00	
遺漏值	未使用	80	1.27		
	系統界定	6	0.10		
總和		6,275	100.00		

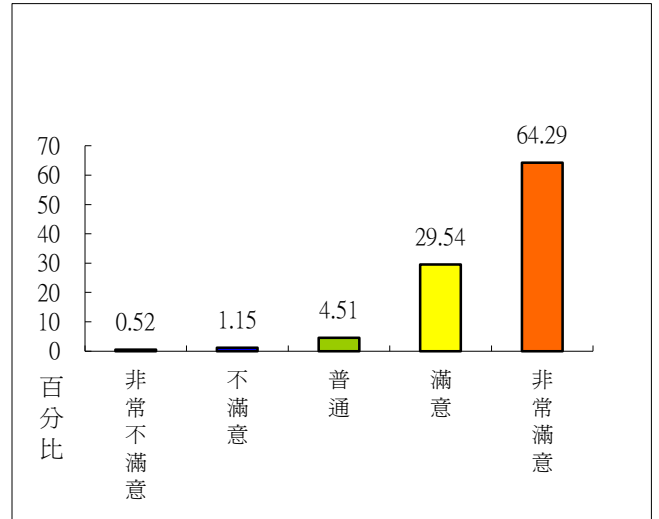


圖 25：環境維護之清潔度統計分析圖

## 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 6,124，遺漏值 151（含未使用或不知道）占 2.41%，滿意度分析：使用過的遊客有 59.57%感到非常滿意及 28.51%滿意，7.22%感到普通，約有 1.68%的不滿意及 3.02%非常不滿意。

表 27：遊憩區內之吵雜度統計量表

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常不滿意	185	2.95	3.02	3.02
	不滿意	103	1.64	1.68	4.70
	普通	442	7.04	7.22	11.92
	滿意	1,746	27.82	28.51	40.43
	非常滿意	3,648	58.14	59.57	100.00
	總和	6,124	97.59	100.00	
遺漏值	未使用	140	2.23		
	系統界定	11	0.18		
總和		6,275	100.00		

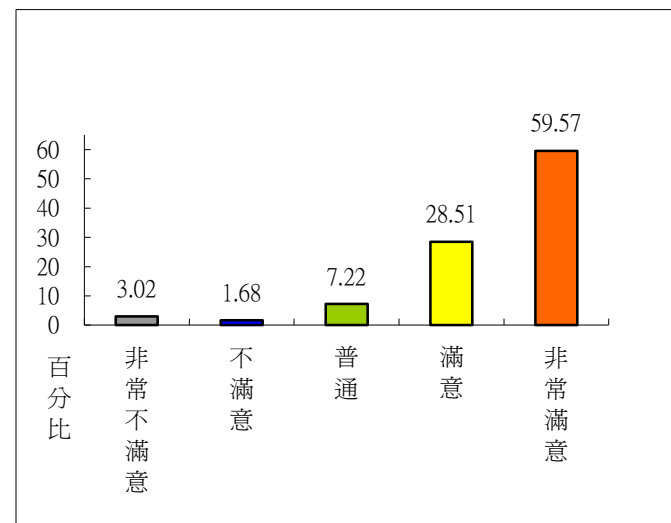


圖 26：遊憩區內之吵雜度統計分析圖

## (五) 智慧型手機等手持式裝置 APP 服務

### 1. 遊客下載本處 APP 方式

有效問卷數 1,253 份，遺漏值 60，占 0.96%，未使用者有 4,962，高達 79.08%，顯見在 APP 推廣部分仍需加強，有下載本處 APP 者，下載方式使用本處提供之 QRcode 者有 71.27%，從系統 APP 商店搜尋者有 28.73%。

### 2. 使用本處行動導覽 APP

有效問卷數 1,070，遺漏值 5,205（含未使用或不知道）占 82.94%，滿意度分析：使用過的遊客有 21.03% 感到非常滿意及 67.66% 滿意，9.63% 感到普通，約有 1.21% 的遊客感到不滿意 0.47% 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	5	0.08	0.47	0.47
	不滿意	13	0.21	1.21	1.68
	普通	103	1.64	9.63	11.31
	滿意	724	11.54	67.66	78.97
	非常滿意	225	3.59	21.03	100.00
	總和	1,070	17.05	100.00	
遺漏值	未使用	4,938	78.69		
	系統界定	267	4.25		
總和		6,275	100.00		

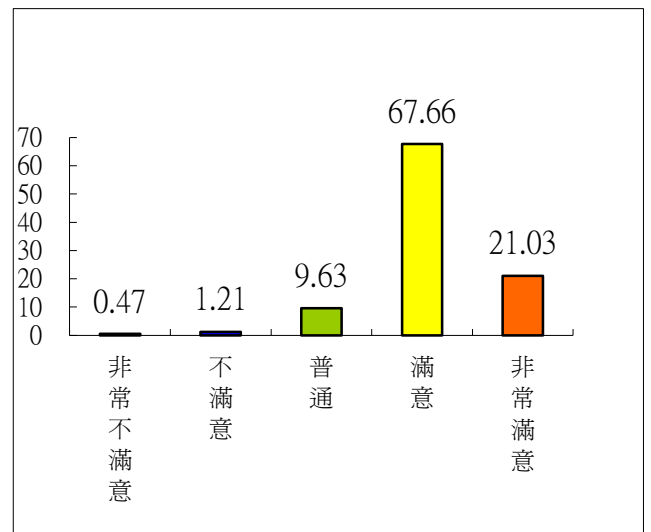


圖 27：使用 APP 統計分析圖

### (六)遊客來訪次數

遊客到陽明山國家公園的次數方面，有效問卷數 6,261、遺漏值有 14 占 0.22%，其中以第 1 次造訪占最多有 39.4%，其次為 1-5 次的有 33.97%，10 次以上者占 15.06%，以 6-9 次最少占 11.56%。

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	2,467	39.31	39.40	39.40
	1-5 次	2,127	33.90	33.97	73.37
	6-9 次	724	11.54	11.56	84.94
	10 次以上	943	15.03	15.06	100.00
	總和	6,261	99.78	100.00	
遺漏值	系統界定	14	0.22		
總和		6,275	100.00		

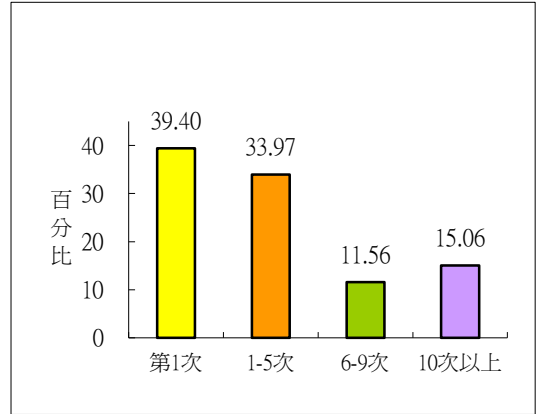


圖 28：過去曾來的次數統計分析表

### (七)再度來訪意願

有高達 99.25% 的遊客表示願意再來造訪國家公園。

表 30：是否願意再來統計量表

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	願意	6,179	98.47	99.25	99.25
	不願意	47	0.75	0.75	100.00
	總和	6,226	99.22	100.00	
遺漏值	系統界定	49	0.78		
總和		6,275	100.00		

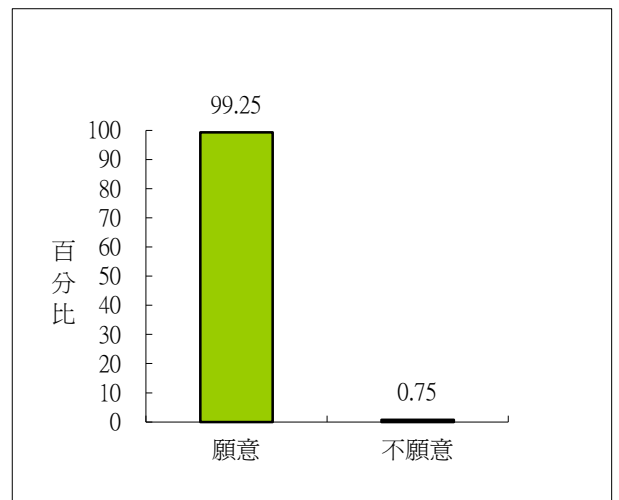


圖 29：是否願意再來統計分析圖

## 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

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	331	2,304	49.48	41.45	7.38	0.78	0.91
		女	578	3,043	49.62	39.76	8.64	1.71	0.26
	解說摺頁/出版品	男	415	2,220	50.14	40.63	7.79	0.63	0.81
		女	665	2,956	48.88	40.76	8.86	1.39	0.10
	視聽多媒體	男	651	1,984	51.36	38.36	8.82	0.50	0.96
		女	990	2,631	55.26	35.42	7.64	1.44	0.23
	解說陳列展示	男	238	2,397	51.90	39.72	7.47	0.21	0.71
		女	387	3,234	51.02	39.73	7.88	1.21	0.15
	解說導覽機台	男	782	1,852	45.95	41.41	11.02	0.54	1.08
		女	1,329	2,292	47.03	40.66	10.25	1.66	0.39
二、公共設施	廁所	男	170	2,465	49.37	40.97	8.56	0.37	0.73
		女	295	3,326	50.90	37.55	9.95	1.38	0.21
	育嬰設備	男	1,669	966	47.00	35.20	15.32	0.62	1.86
		女	2,270	1,351	40.93	35.31	19.99	2.96	0.81
	步道	男	138	2,497	52.22	39.73	6.93	0.32	0.80
		女	205	3,416	54.68	36.68	7.17	1.32	0.15
	觀景亭台	男	203	2,432	52.38	40.91	5.59	0.41	0.70
		女	377	3,244	53.79	37.67	7.09	1.23	0.22
	休憩座椅	男	193	2,442	48.48	42.38	7.74	0.66	0.74
		女	367	3,254	49.51	39.27	9.62	1.29	0.31
	停車場	男	455	2,180	52.29	36.10	9.95	0.69	0.96
		女	881	2,740	51.75	36.39	10.07	1.42	0.36
	iTaiwan 免費無線上網	男	1,391	1,244	55.87	34.24	6.75	0.96	2.17
		女	2,033	1,588	51.89	35.08	9.01	3.02	1.01
三、遊客服務	服務人員態度	男	27	2,608	85.81	12.92	0.58	0.04	0.65
		女	41	3,580	83.27	15.00	1.09	0.56	0.08
	服務人員解說內容	男	123	2,512	81.77	16.60	0.92	0.04	0.68
		女	224	3,397	79.39	18.58	1.32	0.62	0.09
	提供遊客服務之項目	男	124	2,115	74.94	21.94	2.03	0.14	0.95
		女	205	3,018	70.41	25.28	3.35	0.86	0.10

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
四、心理體驗	遊憩區內之擁擠度	男	82	2,553	58.64	30.55	7.17	1.21	2.43
		女	113	3,508	59.66	27.08	8.55	2.22	2.48
	環境維護之清潔度	男	36	2,599	65.26	29.32	4.16	0.50	0.77
		女	46	3,575	63.72	29.71	4.70	1.59	0.28
	遊憩區內之吵雜度	男	67	2,568	58.45	30.96	6.54	1.36	2.69
		女	80	3,541	60.49	26.77	7.71	1.92	3.11
五	APP 滿意度	男	2,114	521	22.07	68.71	7.49	1.34	0.38
		女	3,076	545	28.26	59.63	10.46	1.10	0.55

## 四、園區各站滿意度百分比：

表 32 天溪園 102 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	287	404	98.51	99.33
	解說摺頁/出版品	152	539	99.26	
	視聽多媒體	180	511	99.80	
	解說陳列展示	242	449	99.78	
二、 公共 設施	解說導覽機台	412	279	99.28	96.59
	廁所	34	657	99.39	
	育嬰設備	495	196	98.98	
	步道	15	676	99.70	
	觀景亭台	0	586	99.32	
	休憩座椅	137	554	99.46	
	停車場	201	490	99.80	
三、 遊客 服務	iTaiwan 免費無線上網	574	117	79.49	99.84
	服務人員態度	7	684	100.00	
	服務人員解說內容	3	688	100.00	
四、 心理 體驗	提供遊客服務之項目	56	635	99.53	98.37
	遊憩區內之擁擠度	22	669	98.36	
	環境維護之清潔度	5	686	99.71	
	遊憩區內吵雜度	0	676	97.04	
五、	使用 APP 滿意度	682	9	100.00	100.00
總問卷數		本站全年遊客滿意度問卷調查總數計 691 份。			



表 33：遊客中心 102 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	98	685	95.77	98.01
	解說摺頁/出版品	93	690	97.68	
	視聽多媒體	136	647	98.92	
	解說陳列展示	89	694	99.14	
	解說導覽機台	168	615	98.54	
二、 公共 設施	廁所	98	685	98.69	97.50
	育嬰設備	442	341	99.12	
	步道	61	722	97.09	
	觀景亭台	102	681	97.94	
	休憩座椅	92	691	98.12	
	停車場	248	535	96.82	
	iTaiwan 免費無線上網	383	400	94.75	
三、 遊客 服務	服務人員態度	12	771	99.61	99.69
	服務人員解說內容	61	722	99.72	
	提供遊客服務之項目	51	732	99.73	
四、 心理 體驗	遊憩區內之擁擠度	59	724	85.91	88.48
	環境維護之清潔度	23	760	94.21	
	遊憩區內吵雜度	41	742	85.31	
五、	使用 APP 滿意度	695	88	95.45	95.45
總問卷數		本站全年遊客滿意度問卷調查總數計 783 份。			

表 34：大屯（含二子坪）102 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	17	783	99.74	99.65
	解說摺頁/出版品	47	753	99.87	
	視聽多媒體	60	740	99.32	
	解說陳列展示	19	781	99.49	
	解說導覽機台	186	614	99.84	
二、 公共 設施	廁所	16	784	99.62	99.74
	育嬰設備	290	510	99.61	
	步道	5	795	99.87	
	觀景亭台	13	100	100.00	
	休憩座椅	12	788	99.75	
	停車場	32	768	99.48	
	iTaiwan免費無線上網	173	627	99.84	
三、 遊客 服務	服務人員態度	3	797	100.00	100.00
	服務人員解說內容	14	786	100.00	
	提供遊客服務之項目	11	789	100.00	
四、 心理 體驗	遊憩區內之擁擠度	16	784	98.85	99.32
	環境維護之清潔度	5	795	100.00	
	遊憩區內吵雜度	8	792	99.12	
五、	使用 APP 滿意度	384	416	100.00	100.00
總問卷數		本站全年遊客滿意度問卷調查總數計 800 份。			

表 35 小油坑 102 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	23	777	100.00	99.82
	解說摺頁/出版品	0	100	100.00	
	視聽多媒體	141	659	99.70	
	解說陳列展示	15	785	99.75	
	解說導覽機台	229	571	99.65	
二、 公共 設施	廁所	28	772	99.61	99.28
	育嬰設備	692	108	96.30	
	步道	108	692	99.86	
	觀景亭台	98	702	100.00	
	休憩座椅	69	731	100.00	
	停車場	52	748	100.00	
	iTaiwan 免費無線上網	516	284	99.20	
三、 遊客 服務	服務人員態度	2	798	100.00	100.00
	服務人員解說內容	49	751	100.00	
	提供遊客服務之項目	26	774	100.00	
四、 心理 體驗	遊憩區內之擁擠度	0	797	99.37	99.37
	環境維護之清潔度	2	798	99.62	
	遊憩區內吵雜度	4	796	99.12	
五、	使用 APP 滿意度	606	606	100.00	100.00
總問卷數		本站全年遊客滿意度問卷調查總數計 800 份。			

表 36：龍鳳谷 102 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	86	714	99.72	98.71
	解說摺頁/出版品	65	735	99.73	
	視聽多媒體	157	643	99.53	
	解說陳列展示	27	773	99.61	
	解說導覽機台	233	567	99.12	
二、 公共 設施	廁所	40	760	99.74	99.13
	育嬰設備	416	384	99.74	
	步道	36	764	100.00	
	觀景亭台	39	761	99.74	
	休憩座椅	32	768	99.61	
	停車場	63	737	99.86	
	iTaiwan 免費無線上網	396	404	99.50	
三、 遊客 服務	服務人員態度	0	800	100.00	100.00
	服務人員解說內容	0	800	100.00	
	提供遊客服務之項目	1	799	100.00	
四、 心理 體驗	遊憩區內之擁擠度	0	800	100.00	95.32
	環境維護之清潔度	0	800	100.00	
	遊憩區內吵雜度	0	800	99.88	
五、	使用 APP 滿意度	725	75	97.33	97.33
總問卷數		本站全年遊客滿意度問卷調查總數計 800 份。			

表 37：擎天崗 102 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	134	667	92.80	93.20
	解說摺頁/出版品	205	596	92.95	
	視聽多媒體	231	570	92.98	
	解說陳列展示	95	706	94.33	
	解說導覽機台	248	553	92.95	
二、 公共 設施	廁所	78	723	93.91	91.31
	育嬰設備	502	299	81.27	
	步道	46	755	94.04	
	觀景亭台	67	734	94.01	
	休憩座椅	95	706	94.33	
	停車場	47	754	93.63	
	iTaiwan免費無線上網	202	599	93.32	
三、 遊客 服務	服務人員態度	25	776	95.23	94.74
	服務人員解說內容	116	685	94.45	
	提供遊客服務之項目	68	733	94.54	
四、 心理 體驗	遊憩區內之擁擠度	34	767	91.00	92.10
	環境維護之清潔度	25	776	94.59	
	遊憩區內吵雜度	37	764	90.71	
五、	使用 APP 滿意度	672	129	95.35	95.35
總問卷數		本站全年遊客滿意度問卷調查總數計 801 份。			

表 38：冷水坑 102 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	82	718	99.3	98.71
	解說摺頁/出版品	179	621	98.87	
	視聽多媒體	283	517	98.07	
	解說陳列展示	101	699	99.28	
	解說導覽機台	245	555	98.02	
二、 公共 設施	廁所	75	725	93.91	99.13
	育嬰設備	504	296	81.27	
	步道	48	752	94.04	
	觀景亭台	33	767	94.01	
	休憩座椅	31	99.09	93.63	
	停車場	178	622	93.32	
	iTaiwan 免費無線上網	415	385	88.98	
三、 遊客 服務	服務人員態度	18	782	95.23	99.81
	服務人員解說內容	115	685	94.45	
	提供遊客服務之項目	72	728	94.54	
四、 心理 體驗	遊憩區內之擁擠度	45	755	91.00	92.10
	環境維護之清潔度	21	779	94.59	
	遊憩區內吵雜度	35	765	90.71	
五、	使用 APP 滿意度	685	115	95.35	95.35
總問卷數		本站全年遊客滿意度問卷調查總數計 800 份。			

表 39：陽明書屋 102 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	182	618	98.71	98.80
	解說摺頁/出版品	300	500	99.00	
	視聽多媒體	455	345	98.55	
	解說陳列展示	101	699	99.71	
	解說導覽機台	394	406	98.03	
二、 公共 設施	廁所	96	704	99.15	98.13
	育嬰設備	605	195	97.95	
	步道	27	773	99.48	
	觀景亭台	125	675	99.11	
	休憩座椅	141	659	98.03	
	停車場	360	440	97.05	
	iTaiwan 免費無線上網	554	246	96.34	
三、 遊客 服務	服務人員態度	1	799	99.87	99.83
	服務人員解說內容	4	796	99.87	
	提供遊客服務之項目	30	770	99.74	
四、 心理 體驗	遊憩區內之擁擠度	20	780	97.05	98.05
	環境維護之清潔度	5	795	99.62	
	遊憩區內吵雜度	11	789	97.47	
五、	使用 APP 滿意度	756	44	95.45	95.45
總問卷數		本站全年遊客滿意度問卷調查總數計 800 份。			

## 伍、結論及遊客意見

102 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，接近 4 成是服務業及學生，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 98~101 年度佔受訪比例的 3.5%、4.7%、6.0%、9.51% 至今年(102 年度) 6.26%，顯見國外遊客對陽明山國家公園的喜愛。提供國際遊客滿意的服務，適足以建立良好的國際形象；就問卷調查年度分析敘述如下：

### 一、遊客的滿意度：

從受訪遊客填寫的滿意度來分析，整體的而言，遊客對解說設施認為普通、滿意及非常滿意的滿意度平均達 98.42%、對公共設施認為普通、滿意及非常滿意的滿意度平均達 97.97%、對遊客服務認為普通、滿意及非常滿意的滿意度平均達 99.26%、對心理體驗認為普通、滿意及非常滿意的滿意度平均達 96.43%，綜上資料，遊客在 102 年度對本處的問卷調查滿意度(含普通以上)平均達 98.08%。

### 二、遊客的不滿意度及意見：

本年度的問卷調查滿意度，約有 1.92% 的遊客對本處的各项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：希望國家公園能以台北故宮的門票收費方式，在特定價日本國人能持證件免費入場、增設區內座椅、提供紀念品、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、椅子能再增加、樹木解說牌應增設及維護、第二停車場自動機不明顯、遊客中心對面停車場繳費機設離出口處太遠，很多人找不到，應設在出口附近、遊客中心門口花壇圍籬部分已鬆動，孩子不慎踩在上面後滑動，造成整個人趴在地面身體多處受傷、休息座椅沒有遮陽效果、夢幻湖有宗教團體佔地朝拜，有礙一般遊客遊玩興趣、公車能更方便些、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、步道石階少一點，更接近自然、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、希望指示牌更



具體、數量更多、請提供附近地區路線圖，簡圖太小太簡單……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：增加 wi-fi、步道狹小、沒護欄,危險、開放時間可多些、收不到訊號……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：動線應配合原本格局，非相反.應開放拍照只禁用閃光燈、過路指標不明顯，沒看到、裡面沒洗手間，大號洗手間只有一間(男廁)、觀光時間可以加長、爬山太累、遊覽車距離景點再近一點、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、可能無法自由參觀，想慢慢了解，不過，解說人員很好、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、館內保全似乎很簡單、等車的地方有棚蓋比較舒服、參觀時間再長一些、解說員應對國家元首多些尊重、天氣太冷提供室內暖氣、應開放民眾自由參觀，因此地為國家財產、交通不便，希望增加公車到達本區……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：108 公車司機開太快、增設無障礙步道方便殘障老年嬰兒使用、嬰兒車在步道上非常困難前進、有遊客丟棄垃圾強烈建議設置宣導立牌告之罰款條例已收阻嚇效果、風櫃嘴的公共交通班次容量增加以方便登山健行的活動……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：販賣部的內容可以弄好一些、霧很濃，看不清楚遊客服務站方向，應設置指示燈、導覽機台可增加公車查詢資訊，因為下雨天，等車好冷、垃圾桶太少，下雨天丟垃圾不方便、導覽機台，不好操作，反應遲鈍、風吹涼爽，但是遮陽的建物太少、餐點可考慮提供更多選擇、解說導覽機簡介系統，部分播放中斷不完整、導覽機台設計不良，應改善、景觀臺應加蓋遮雨棚及座椅、戶外解說牌示說明太少，可加設、導覽影片二十分鐘太長，稍簡至十到十五分鐘較為適宜、108 公車站牌應設有即時公車資訊，方便遊客可以控制時間……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：提供七星山、大屯山系登山步道參考詳冊、可以販賣播放影片 DVD、十字路口指標應再明確、建議在門口

設置溫度計，以便遊客了解氣溫情況、希望能開放更靠近溫泉口的步道，遠遠看只能過乾癮、無各個景點的摺頁(可付費取閱)、廁所可再加強(設備)、除草機噪音太大、本區硫磺重，宜固定維修才是、下公車後，好像沒有指標往龍鳳谷、女廁上有蜘蛛網、停車位不足、沒冷氣、暑假期間，小 8、108 公車，多加開班次，因座位有限班距又長，帶小朋友不易上山、部分木構造設施維護，應注意安全問題、欠少坐椅、室內攝氏 33 度，太悶熱，請加強改進、小山頭有野狗群聚嚇人……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 CD 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增加路標、解說牌示及牌示修繕等…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，增加公車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

本年遊客滿意度整體而言尚稱滿意，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、野生動物及史蹟，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。