

# 103 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 104 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.....	13
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.....	19
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.....	21
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.....	25
(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.....	26
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：.....	40
(三)遊客對陽明書屋的建議：.....	40
(四)遊客對擎天崗管理站(含冷水坑服務站)的建議：.....	40
(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.....	41

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 9：13 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 13 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 13 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）13 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 13 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 13 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 13 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 13 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 13 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(103)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"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4.Observation decks                   | <input type="checkbox"/> | <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"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6.Parking Lots                        | <input type="checkbox"/> | <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"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8.Mobile phone charging service       | <input type="checkbox"/> | <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"/> | <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，並於每年彙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 $\pm 3\%$ 內，需完成 1,065 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 103 年 1 月 1 日至 103 年 12 月 31 日止，期間總共進行 6,266 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 $\pm 3\%$ 內，需完成 1,065 份以上之問卷取樣數的要求。

## 肆、問卷分析

本(103)年度全區受訪對象計 6,266 人次，由於每份問卷都是遊客反應給管理處的意見，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 40.80：59.20，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	2544	40.60	40.80	40.80
	女	3691	58.91	59.20	100.00
	總和	6,235	99.51	100.00	
遺漏值	系統界定	31	0.49		
總和		6,266	100.00		

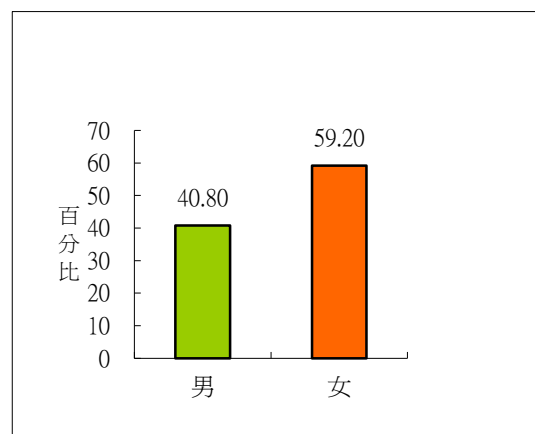


圖 1：性別統計分析圖

## (二)年齡

來訪的遊客，以 20 歲到 64 歲的年齡層佔遊客的 80.46%，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，所以高達八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	688	10.98	11.02	11.02
	20-35 歲	1293	20.64	20.70	31.72
	36-50 歲	1712	27.32	27.41	59.13
	51-64 歲	2021	32.25	32.36	91.48
	65 歲以上	532	8.49	8.52	100.00
	總和	6,246	99.68	100.00	
遺漏值	系統界定	20	0.32		
總和		6,266	100.00		

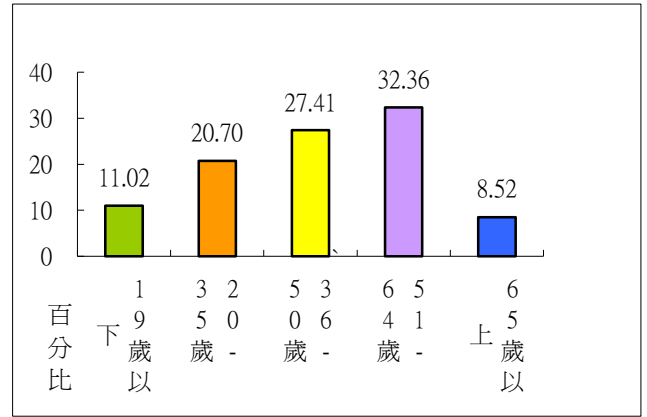


圖 2：年齡統計分析圖

## (三)居住地

參訪陽明山國家公園的遊客，有高達 70.14% 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 0.61%，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 4.69%。

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	38	0.61	0.61	0.61
	臺北市/新北市	4385	69.98	70.14	70.75
	其他縣市	1536	24.51	24.57	95.31
	其他國家	293	4.68	4.69	100.00
	總和	6,252	99.78	100.00	
	遺漏值	系統界定	14	0.22	
總和		6,266	100.00		

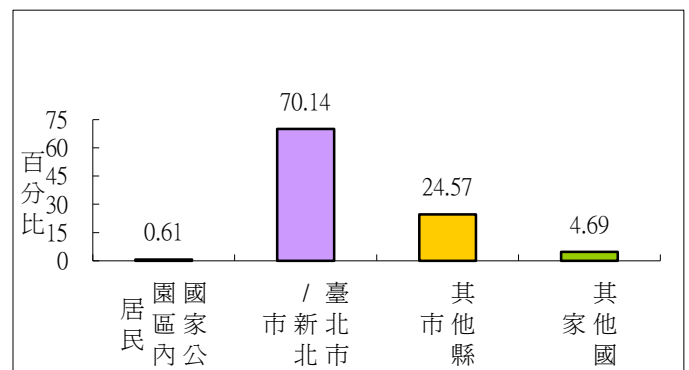


圖 3：居住地統計分析圖

### (四)教育背景

遊客的學歷以大學（專）居多佔 58.77%，其次分別為高中(職)佔 19.18%、研究所以以上佔 13.24%、國小/中佔 8.64%、自修佔 0.18%。

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	11	0.18	0.18	0.18
	國小/中	539	8.60	8.64	8.81
	高中(職)	1197	19.10	19.18	28.00
	大學(專)	3667	58.52	58.77	86.76
	研究所以 上	826	13.18	13.24	100.00
	總和	6,240	99.59	100.00	
遺漏值	系統界定	26	0.41		
總和		6,266	100.00		

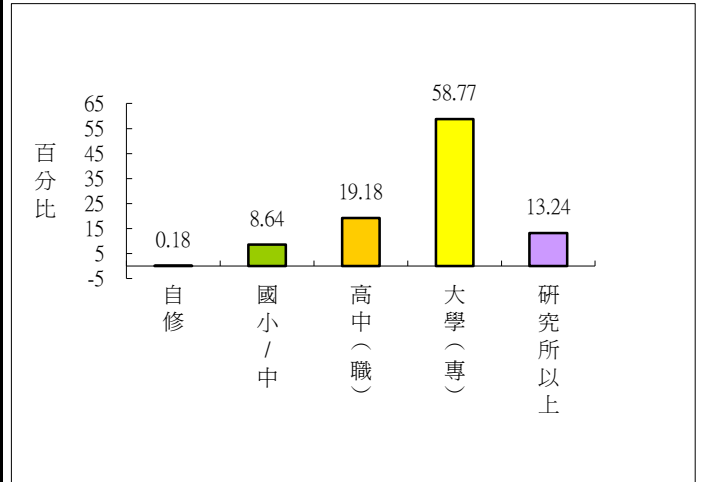


圖 4：教育背景統計分析圖

### (五)職業

在遊客的職業分布比例上，以其他居多佔 28.7%，農/林/漁/牧 4.6%是佔遊客比例較低的族群，其餘分別為學生 19.37%、軍/公/教 11.14%、服務業 22.8%、自由業 13.4%。

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	1209	19.29	19.37	19.37
	軍教	695	11.09	11.14	30.39
	農林漁牧業	287	4.58	4.60	35.11
	服務業	1423	22.71	22.80	57.91
	自由業	836	13.34	13.40	71.30
	其他	1791	28.58	28.70	100.00
	總和	6,241	99.60	100.00	
遺漏值	系統界定	25	0.40		
總和		6,266	100.00		

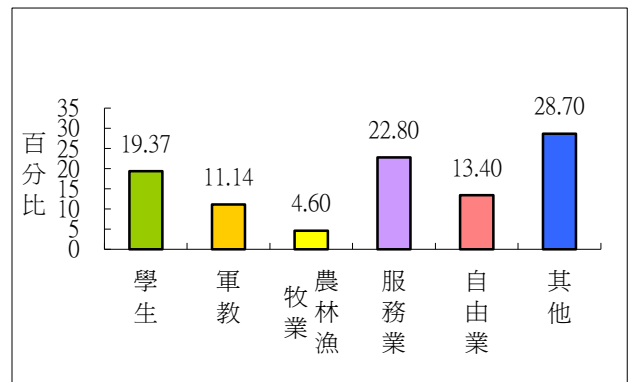


圖 5：職業統計分析圖

## (六) 交通工具

在交通工具的使用上，有 38.09% 的遊客是自行開車上山，搭乘公共交通工具的遊客佔 39.28%，10.09% 搭乘遊覽車，6.83% 自行騎機車，4.01% 的遊客步行上山，其他方式及騎腳踏車的有 1.7%。

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	75	1.20	1.20	1.20
	機車	427	6.81	6.83	8.03
	自行開車	2382	38.01	38.09	46.12
	搭乘大眾運輸工具	2456	39.20	39.28	85.40
	遊覽車	631	10.07	10.09	95.49
	步行	251	4.01	4.01	99.50
	其他	31	0.49	0.50	100.00
	總和	6,253	99.79	100.00	
遺漏值	系統界定	13	0.21		
總和		6,266	100.00		

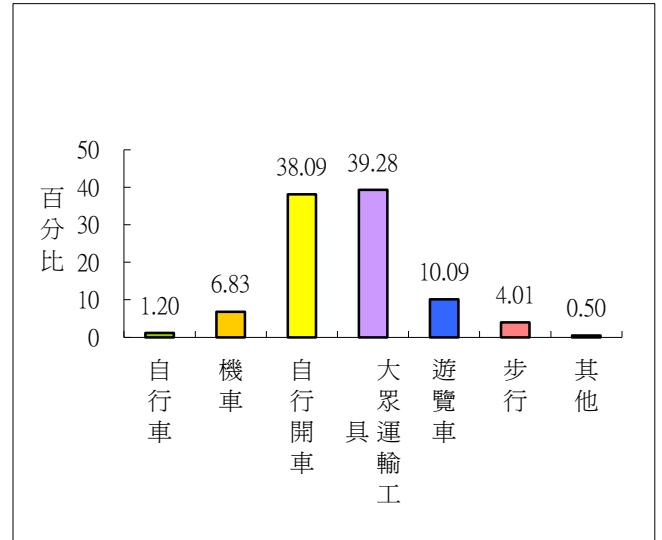


圖 6：交通工具統計分析圖

## 二、出遊日背景資料分析

### (一) 天氣

有效問卷數 6,086、遺漏值 180；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 46.09%、陰天有 31.81%、雨天有 22.1%。

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	2,805	44.77	46.09	46.09
	陰	1,936	30.90	31.81	77.90
	雨	1,345	21.47	22.10	100.00
	總和	6,086	97.13	100.00	
遺漏值		180	2.87		
總和		6,266	100.00		

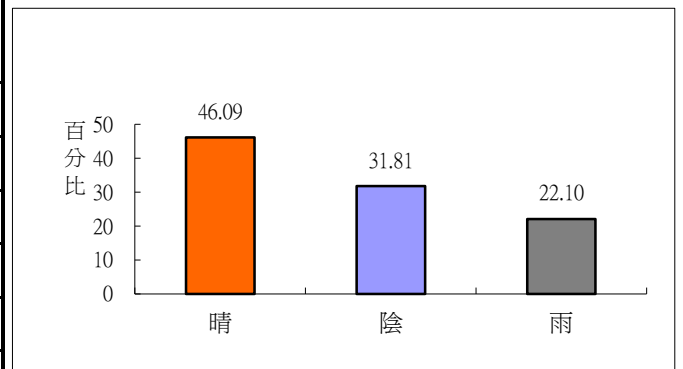


圖 7：天氣統計分析圖



## (二)氣溫

有效問卷數 6,117、遺漏值 149；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 0.1%、1-5 度佔 0.64%、6-10 度佔 9.63%、11-15 度佔 14.12%、16-20 度佔 20.93%、21-25 度佔 24.69%、26-30 度佔 21.04%、30 度以上佔 8.86%。

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	6	0.10	0.10	0.10
	1-5 度	39	0.62	0.64	0.74
	6-10 度	589	9.40	9.63	10.36
	11-15 度	864	13.79	14.12	24.49
	16-20 度	1280	20.43	20.93	45.41
	21-25 度	1510	24.10	24.69	70.10
	26-30 度	1287	20.54	21.04	91.14
	30 度以上	542	8.65	8.86	
	總和	6117	97.62	100.00	
遺漏值		149	2.38		
總和		6266	100.00		

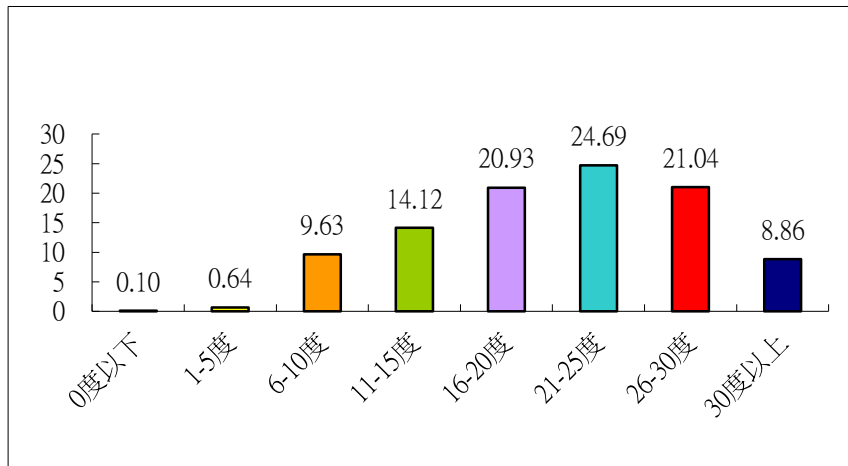


圖 8：氣溫統計分析圖

## 三、各項滿意度分析

表 9：103 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	856	5,410	98.65	98.78
	解說摺頁/出版品	1,067	5,199	98.73	
	視聽多媒體	1,600	4,666	98.61	
	解說陳列展示	780	5,486	99.29	
	解說導覽機台	1,876	4,390	98.61	
二、 公共 設施	廁所	422	5,844	99.13	98.29
	育嬰設備	4,000	2,266	96.56	
	步道	363	5,903	99.27	
	觀景亭台	566	5,700	99.4	
	休憩座椅	565	5,701	98.46	
	停車場	1,305	4,961	98.45	
三、 遊客 服務	iTaiwan 免費無線上網	3,352	2,914	96.77	99.83
	服務人員態度	62	6,204	99.84	
	服務人員解說內容	424	5,842	99.86	
四、 心理 體驗	提供遊客服務之項目	312	5,954	99.78	97.08
	遊憩區內之擁擠度	193	6,073	96.36	
	環境維護之清潔度	95	6,171	98.83	
	遊憩區內吵雜度	176	6,090	96.04	
五、	使用 APP 滿意度	5,373	893	98.66	98.66
總問卷數		本年度遊客滿意度問卷調查總數計 6,266 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 5,410，遺漏值 856（含未使用或不知道）占 13.66%，滿意度分析：48.17%感到非常滿意、40.31%感到滿意，10.17%感到普通，約有 1%的遊客感到不滿意及 0.35%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	19	0.30	0.35	0.35
	不滿意	54	0.86	1.00	8.76
	普通	550	8.78	10.17	11.52
	滿意	2,181	34.81	40.31	51.83
	非常滿意	2,606	41.59	48.17	100.00
	總和	5,410	86.34	100.00	
遺漏值	未使用	833	13.29		
	系統界定	23	0.37		
總和		6,266	100.00		

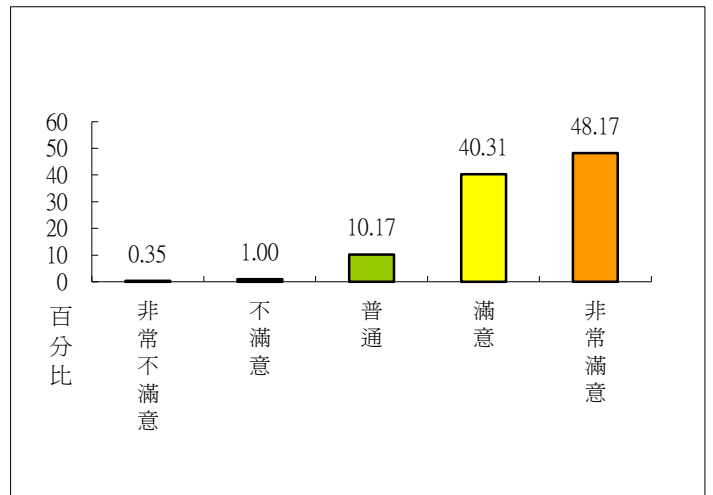


圖 9：戶外解說牌誌統計分析圖

#### 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 5,199、遺漏值（含未使用或不知道）1,067 佔 17.03%；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 48.22%感到非常滿意、有 40.78%感到滿意、9.73%感到普通、約有 1%的遊客感到不滿意及 0.27%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	14	0.22	0.27	0.27
	不滿意	52	0.83	1.00	1.27
	普通	506	8.08	9.73	11.00
	滿意	2,120	33.83	40.78	51.78
	非常滿意	2,507	40.01	48.22	100.00
	總和	5,199	82.97	100.00	
遺漏值	未使用	1,047	16.71		
	系統界定	20	0.32		
總和		6,266	100.00		

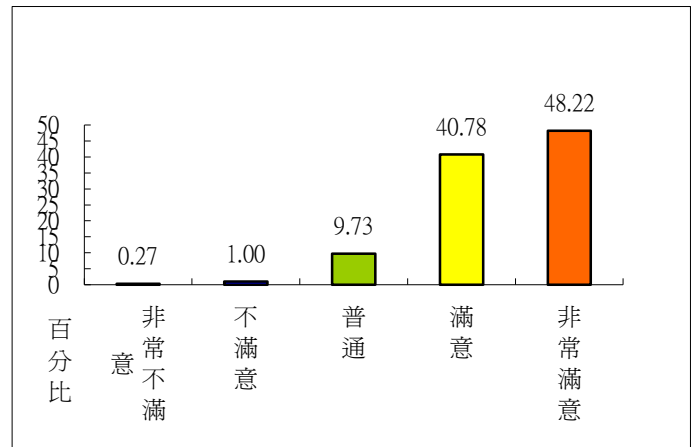


圖 10：解說摺頁及出版品統計分析圖

### 3. 視聽多媒體

遊客在視聽多媒體方面，有效問卷數 4,666，遺漏值 1,600（含未使用或不知道）占 25.54%，滿意度分析：有 55.79%感到非常滿意，34.1%滿意，8.72%感到普通，約有 1.16%的遊客感到不滿意及 0.24%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	11	0.18	0.24	0.24
	不滿意	54	0.86	1.16	1.39
	普通	407	6.50	8.72	10.12
	滿意	1,591	25.39	34.10	44.21
	非常滿意	2,603	41.54	55.79	100.00
	總和	4,666	74.47	100.00	
遺漏值	未使用	1,582	25.25		
	系統界定	18	0.29		
總和		6,266	100.00		

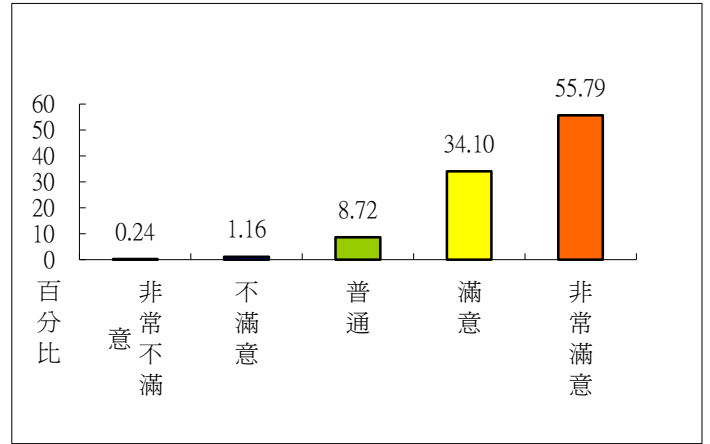


圖 11：視聽多媒體統計分析圖

### 4. 解說陳列展示

遊客在解說陳列展示方面，有效問卷數 5,486，遺漏值 780（含未使用或不知道）占 12.45%，滿意度分析：使用過的遊客有 50.77%感到非常滿意及 39.61%滿意，8.91%感到普通，約有 0.6%的遊客感到不滿意及 0.1%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	6	0.10	0.11	0.11
	不滿意	33	0.53	0.60	0.71
	普通	489	7.80	8.91	9.62
	滿意	2,173	34.68	39.61	49.23
	非常滿意	2,785	44.45	50.77	100.00
	總和	5,486	87.55	100.00	
遺漏值	未使用	762	12.16		
	系統界定	18	0.29		
總和		6,266	100.00		

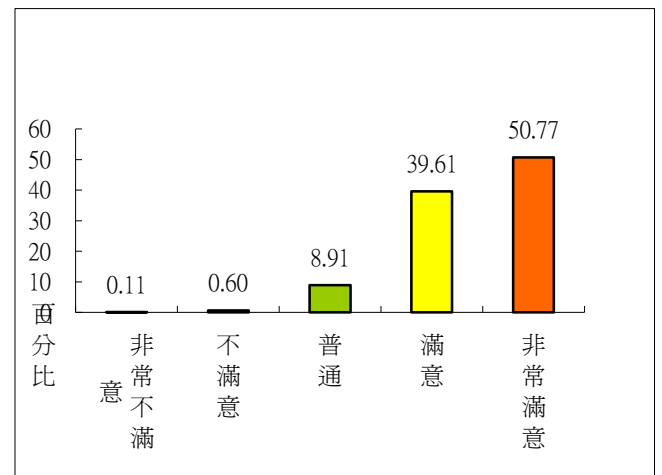


圖 12：解說陳列展示統計分析圖

### 5. 解說導覽機台

遊客在解說導覽機台方面，有效問卷數為 4,390，遺漏值 1,876（含未使用或不知道）占 29.994%，滿意度分析：使用過的遊客有 47.97%感到非常滿意及 39.13%滿意，11.5%感到普通，約有 1.16%的遊客感到不滿意及 0.23%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	10	0.16	0.23	0.23
	不滿意	51	0.81	1.16	1.39
	普通	505	8.06	11.50	12.89
	滿意	1,718	27.42	39.13	52.03
	非常滿意	2,106	33.61	47.97	100.00
	總和	4,390	70.06	100.00	
遺漏值	未使用	1,854	29.59		
	系統界定	22	0.35		
總和		6,266	100.00		

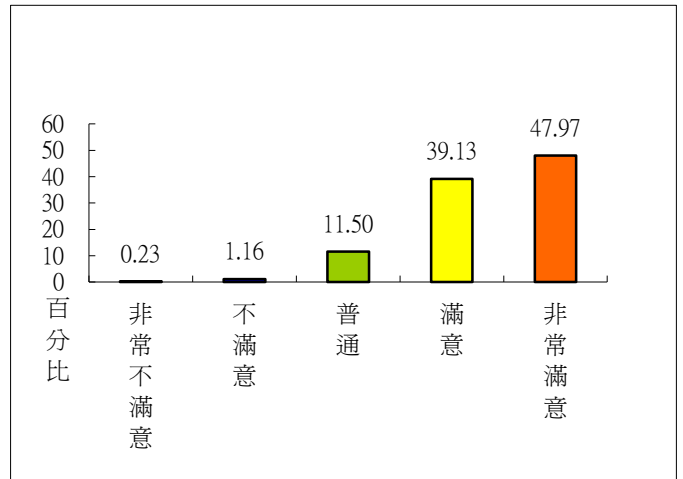


圖 13：解說導覽機台統計分析圖

### (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	11	0.18	0.19	0.19
	不滿意	40	0.64	0.68	0.87
	普通	550	8.78	9.41	10.28
	滿意	2,261	36.08	38.69	48.97
	非常滿意	2,982	47.59	51.03	100.00
	總和	5,844	93.27	100.00	
遺漏值	未使用	412	6.58		
	系統界定	10	0.16		
總和		6,266	100.00		

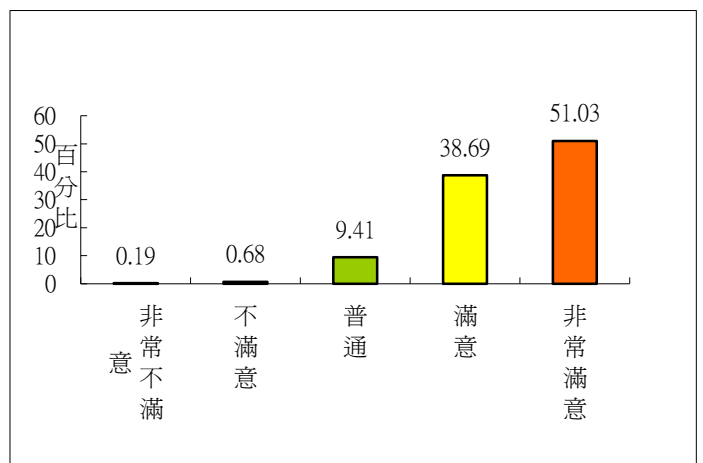


圖 14：廁所統計分析圖

## 2. 育嬰設備

遊客在育嬰設備方面，有效問卷數 2,266，遺漏值 4,000（含未使用或不知道）占 63.93%，滿意度分析：使用過的遊客有 44.57%感到非常滿意及 36.41%滿意，15.58%感到普通，約有 2.74%的遊客感到不滿意及 0.71%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	16	0.26	0.71	0.71
	不滿意	62	0.99	2.74	3.44
	普通	353	5.63	15.58	19.02
	滿意	825	13.17	36.41	55.43
	非常滿意	1,010	16.12	44.57	100.00
	總和	2,266	36.16	100.00	
遺漏值	未使用	3,964	63.26		
	系統界定	36	0.57		
總和		6,266	100.00		

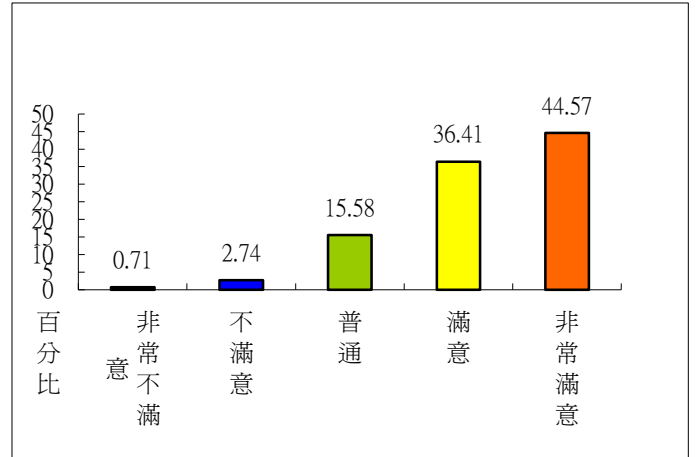


圖 15：育嬰設備統計分析圖

## 3. 步道

遊客在步道設施方面，有效問卷數 5,903，遺漏值 363（含未使用或不知道）占 5.79%，滿意度分析：使用過的遊客有 54.46%感到非常滿意及 37.62%滿意，7.18%感到普通，約有 0.64%的遊客感到不滿意、非常不滿意 0.08%。

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	5	0.08	0.08	0.08
	不滿意	38	0.61	0.64	0.73
	普通	424	6.77	7.18	7.91
	滿意	2,221	35.45	37.62	45.54
	非常滿意	3,215	51.31	54.46	100.00
	總和	5,903	94.21	100.00	
遺漏值	未使用	358	5.71		
	系統界定	5	0.08		
總和		6,266	100.00		

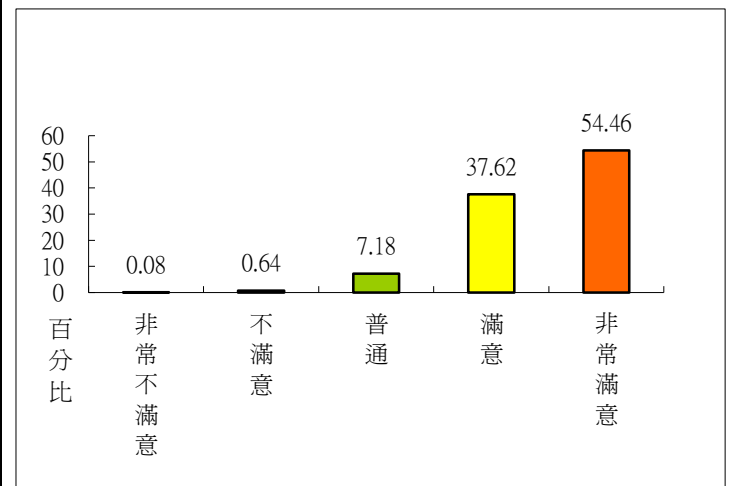


圖 16：步道設施統計分析圖

#### 4. 觀景亭台

遊客在觀景亭台設施方面，有效問卷數 5,700，遺漏值 566（含未使用或不知道）占 9.03%，滿意度分析：使用過的遊客有 53.6%感到非常滿意及 38.35%滿意，7.46%感到普通，約有 0.49%的遊客感到不滿意及 0.11%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	6	0.10	0.11	0.11
	不滿意	28	0.45	0.49	0.60
	普通	425	6.78	7.46	8.05
	滿意	2,186	34.89	38.35	46.40
	非常滿意	3,055	48.76	53.60	100.00
	總和	5,700	90.97	100.00	
遺漏值	未使用	557	8.89		
	系統界定	9	0.14		
總和		6,266	100.00		

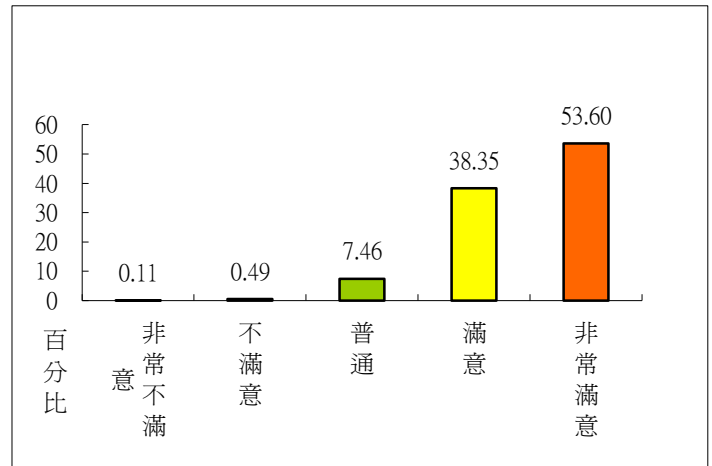


圖 17：觀景亭台設施統計分析圖

#### 5. 休憩座椅

遊客在休憩座椅設施方面，有效問卷數 5,701，遺漏值 565（含未使用或不知道）占 9.02%，滿意度分析：使用過的遊客有 50.2%感到非常滿意及 38.96%滿意，9.3%感到普通，約有 1.28%的遊客感到不滿意及 0.26%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	15	0.24	0.26	0.26
	不滿意	73	1.17	1.28	1.54
	普通	530	8.46	9.30	10.84
	滿意	2,221	35.45	38.96	49.80
	非常滿意	2,862	45.68	50.20	100.00
	總和	5,701	90.98	100.00	
遺漏值	未使用	552	8.81		
	系統界定	13	0.21		
總和		6,266	100.00		

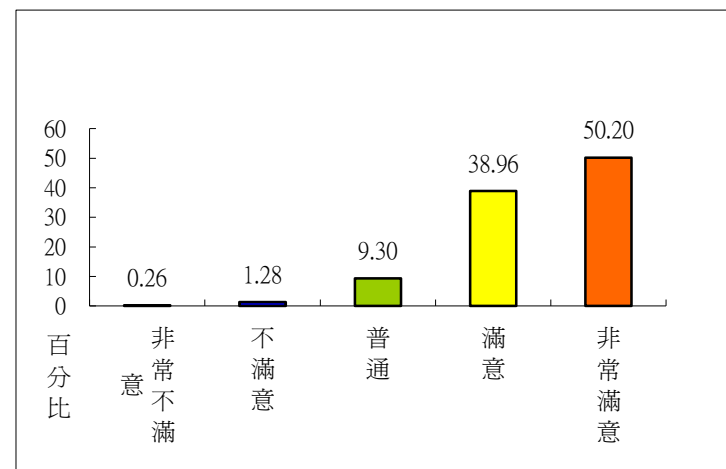


圖 18：休憩座椅設施統計分析圖

## 6. 停車場

遊客在停車場設施方面，有效問卷數 4,961，遺漏值 1,305（含未使用或不知道）占 20.83%，滿意度分析：使用過的遊客有 51.36%感到非常滿意及 35.44%滿意，11.65%感到普通，約有 1.01%的遊客感到不滿意及 0.54%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	27	0.43	0.54	0.54
	不滿意	50	0.80	1.01	1.55
	普通	578	9.22	11.65	13.20
	滿意	1,758	28.06	35.44	48.64
	非常滿意	2,548	40.66	51.36	100.00
	總和	4,961	79.17	100.00	
遺漏值	未使用	1,280	20.43		
	系統界定	25	0.40		
總和		6,266	100.00		

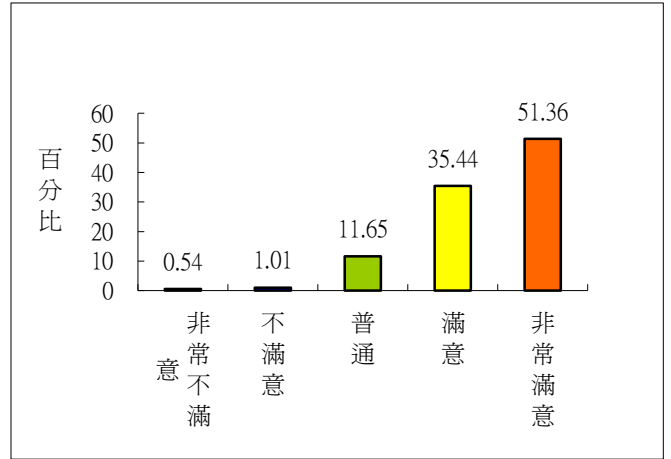


圖 19：停車場設施統計分析圖

## 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 2,914，遺漏值 3,352（含未使用或不知道）占 53.5%，滿意度分析：使用過的遊客有 55.11%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	39	0.62	1.34	1.34
	不滿意	55	0.88	1.89	3.23
	普通	252	4.02	8.65	11.87
	滿意	962	15.35	33.01	44.89
	非常滿意	1,606	25.63	55.11	100.00
	總和	2,914	46.50	100.00	
遺漏值	未使用	3,314	52.89		
	系統界定	38	0.61		
總和		6,266	100.00		

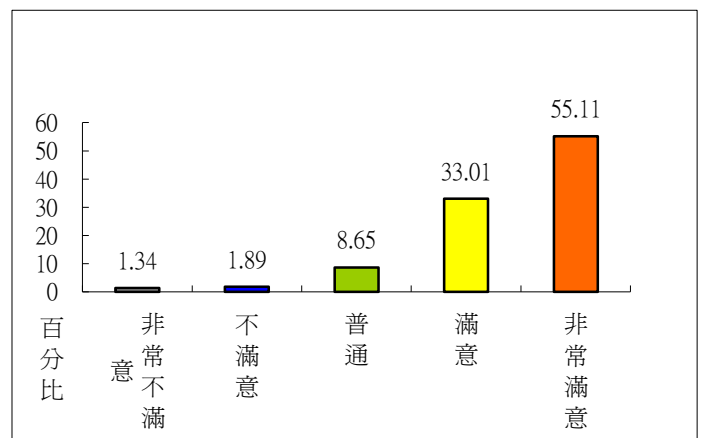


圖 20：i\_Taiwan 免費無線上網服務統計分析圖



### (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 6,204，遺漏值 62（含未使用或不知道）占 0.99%，滿意度分析：使用過的遊客有 87.02% 感到非常滿意及 11.93% 滿意，0.89% 感到普通，約有 0.08% 的遊客感到不滿意及 0.08% 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	5	0.08	0.08	0.08
	不滿意	5	0.08	0.08	0.16
	普通	55	0.88	0.89	1.05
	滿意	740	11.81	11.93	12.98
	非常滿意	5,399	86.16	87.02	100.00
	總和	6,204	99.01	100.00	
遺漏值	未使用	62	0.99		
	系統界定	0	0.00		
總和		6,266	100.00		

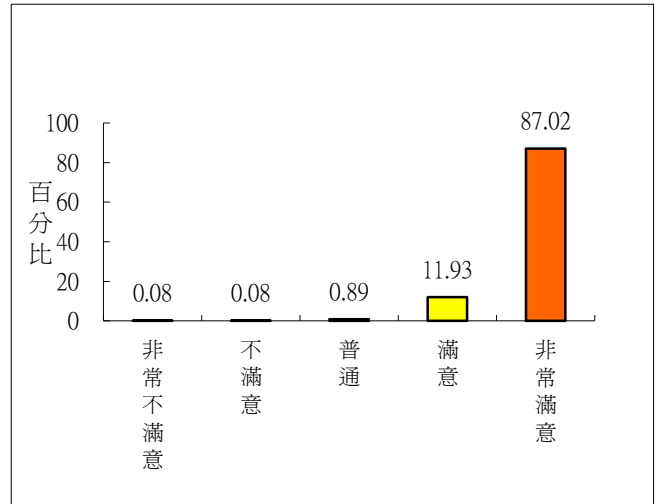


圖 21：服務人員態度統計分析圖

#### 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 5,842，遺漏值 424（含未使用或不知道）占 6.77%，滿意度分析：使用過的遊客有 81.99% 感到非常滿意及 16.91% 滿意，0.96% 感到普通，約有 0.09% 的遊客感到不滿意及 0.05% 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	3	0.05	0.05	0.05
	不滿意	5	0.08	0.09	0.14
	普通	56	0.89	0.96	1.10
	滿意	988	15.77	16.91	18.01
	非常滿意	4,790	76.44	81.99	100.00
	總和	5,842	93.23	100.00	
遺漏值	未使用	423	6.75		
	系統界定	1	0.02		
總和		6,266	100.00		

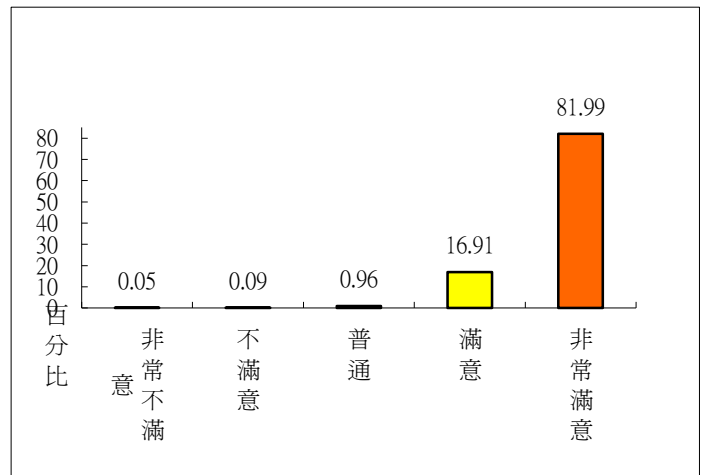


圖 22：服務人員解說內容統計分析圖

### 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 5,954，遺漏值 312（含未使用或不知道）占 4.98%，滿意度分析：使用過的遊客有 74.61%感到非常滿意及 21.93%滿意，3.24%感到普通，約有 0.15%的遊客感到不滿意及 0.07%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	4	0.06	0.07	0.07
	不滿意	9	0.14	0.15	0.22
	普通	193	3.08	3.24	3.46
	滿意	1,306	20.84	21.93	25.39
	非常滿意	4,442	70.89	74.61	100.00
	總和	5,954	95.02	100.00	
遺漏值	未使用	295	4.71		
	系統界定	17	0.27		
總和		6,266	100.00		

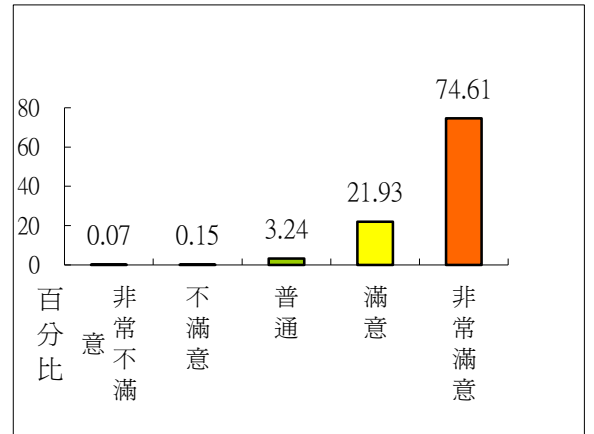


圖 23：提供遊客服務之項目統計分析圖

#### (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 6,073，遺漏值 193（含未使用或不知道）占 3.08%，滿意度分析：使用過的遊客有 59.33%感到非常滿意及 27.83%滿意，9.2%感到普通，約有 1.6%的遊客感到不滿意及 2.03%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	123	1.96	2.03	2.03
	不滿意	98	1.56	1.61	3.64
	普通	559	8.92	9.20	12.84
	滿意	1,690	26.97	27.83	40.67
	非常滿意	3,603	57.50	59.33	100.00
	總和	6,073	96.92	100.00	
遺漏值	未使用	177	2.82		
	系統界定	16	0.26		
總和		6,266	100.00		

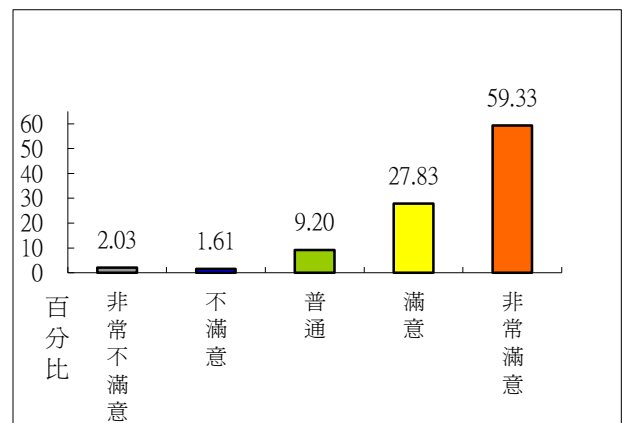


圖 24：遊憩區內之擁擠度統計分析圖

## 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 6,171，遺漏值 95（含未使用或不知道）占 1.51%，滿意度分析：使用過的遊客有 65.95%感到非常滿意及 27.89%滿意，4.99%感到普通，約有 0.97%的不滿意及 0.19%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	12	0.19	0.19	0.19
	不滿意	60	0.96	0.97	1.17
	普通	308	4.92	4.99	6.16
	滿意	1,721	27.47	27.89	34.05
	非常滿意	4,070	64.95	65.95	100.00
	總和	6,171	98.48	100.00	
遺漏值	未使用	83	1.32		
	系統界定	12	0.19		
總和		6,266	100.00		

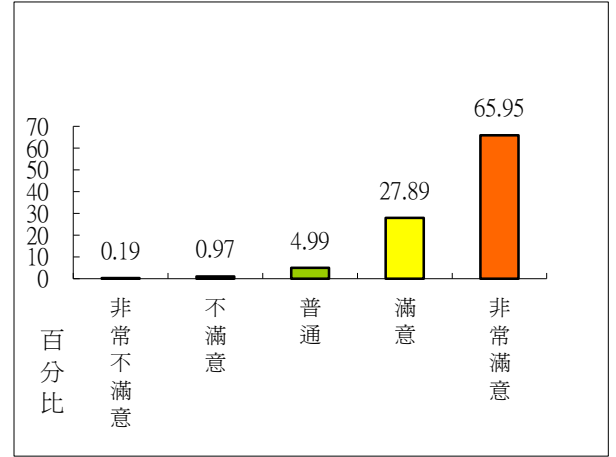


圖 25：環境維護之清潔度統計分析圖

## 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 6,090，遺漏值 176（含未使用或不知道）占 2.81%，滿意度分析：使用過的遊客有 58.95%感到非常滿意及 27.96%滿意，9.13%感到普通，約有 1.36%的不滿意及 2.59%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	158	2.52	2.59	2.59
	不滿意	83	1.32	1.36	3.96
	普通	556	8.87	9.13	13.09
	滿意	1,703	27.18	27.96	41.05
	非常滿意	3,590	57.29	58.95	100.00
	總和	6,090	97.19	100.00	
遺漏值	未使用	157	2.51		
	系統界定	19	0.30		
總和		6,266	100.00		

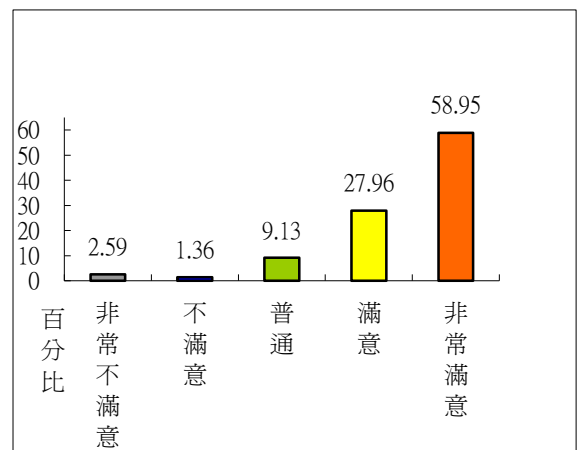


圖 26：遊憩區內之吵雜度統計分析圖

## (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 893，遺漏值 5,763（含未使用或不知道）占 85.75%，滿意度分析：使用過的遊客有 26.09%感到非常滿意及 58.12%滿意，14.45%感到普通，約有 0.56%的遊客感到不滿意 0.78 %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	7	0.11	0.78	0.78
	不滿意	5	0.08	0.56	1.34
	普通	129	2.06	14.45	15.79
	滿意	519	8.28	58.12	73.91
	非常滿意	233	3.72	26.09	100.00
	總和	893	14.25	100.00	
遺漏值	未使用	5,163	82.40		
	系統界定	210	3.35		
總和		6,266	100.00		

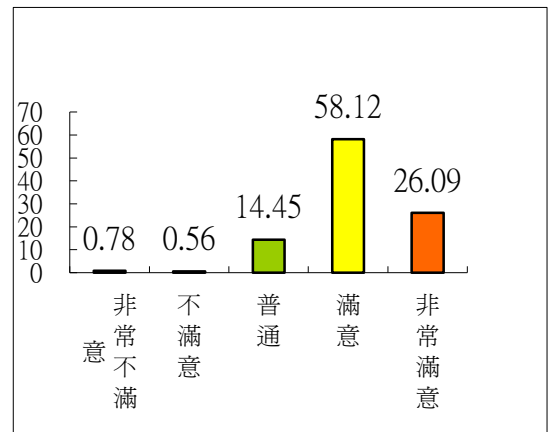


圖 27：使用 APP 統計分析圖

### (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 6,225、遺漏值有 41 占 0.65%，其中以第 1 次造訪占最多有 37.14%，其次為 1-5 次的有 33.08%，10 次以上者占 17.59%，以 6-9 次最少占 12.19%。

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	2,312	36.90	37.14	37.14
	1-5 次	2,059	32.86	33.08	70.22
	6-9 次	759	12.11	12.19	82.41
	10 次以上	1,095	17.48	17.59	100.00
	總和	6,225	99.35	100.00	
遺漏值	系統界定	41	0.65		
總和		6,266	100.00		

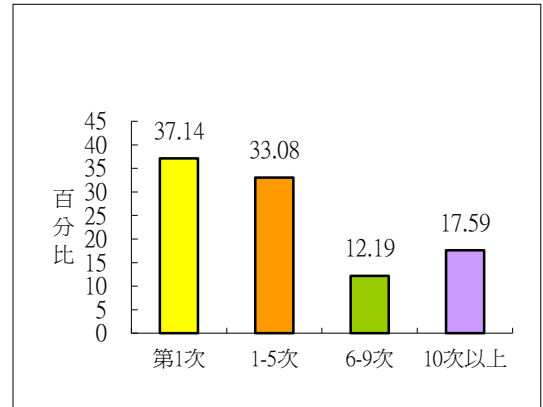


圖 28：過去曾來的次數統計分析表

### (七)再度來訪意願

有高達 99.48% 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	6,162	98.34	99.48	99.48
	不願意	32	0.51	0.52	100.00
	總和	6,194	98.85	100.00	
遺漏值	系統界定	72	1.15		
總和		6,266	100.00		

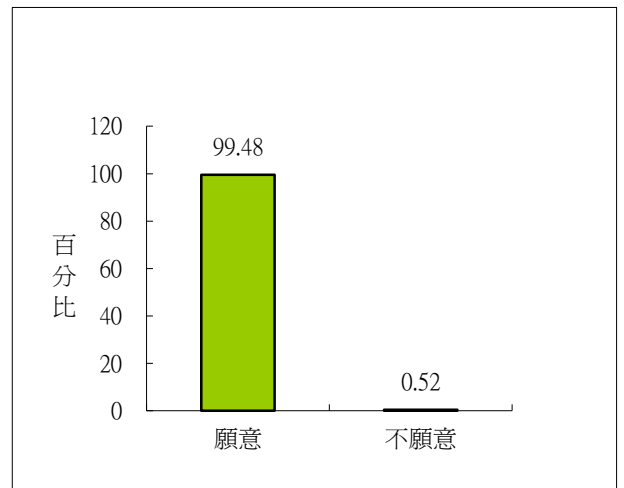


圖 29：是否願意再來統計分析圖

## 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	267	2,277	47.52	42.47	9.09	0.61	0.31
		女	584	3,107	48.76	38.62	10.94	1.29	0.39
	解說摺頁/出版品	男	338	2,206	48.82	41.39	8.70	0.82	0.27
		女	726	2,965	47.79	40.27	10.52	1.15	0.27
	視聽多媒體	男	581	1,963	57.16	34.64	6.98	0.92	0.31
		女	1,009	2,682	54.81	33.74	9.96	1.30	0.19
	解說陳列展示	男	245	2,299	51.72	39.50	8.18	0.43	0.17
		女	492	3,199	51.20	39.29	8.82	0.63	0.06
解說導覽機台	男	640	1,904	49.63	38.24	11.03	0.89	0.21	
	女	1,231	2,460	46.75	39.67	11.95	1.38	0.24	
二、 公共 設施	廁所	男	134	2,410	51.29	39.42	8.76	0.41	0.12
		女	285	3,406	50.85	38.14	9.89	0.88	0.23
	育嬰設備	男	1,614	930	47.96	34.62	13.87	3.01	0.54
		女	2,365	1,326	42.08	37.78	16.82	2.49	0.83
	步道	男	147	2,397	53.78	38.55	7.09	0.54	0.04
		女	215	3,476	54.92	37.00	7.25	0.72	0.12
	觀景亭台	男	209	2,335	53.28	39.23	6.90	0.51	0.09
		女	353	3,338	53.89	37.63	7.88	0.48	0.12
	休憩座椅	男	197	2,347	48.79	41.54	8.48	0.98	0.21
		女	366	3,325	51.25	37.05	9.92	1.47	0.30
	停車場	男	412	2,132	50.94	35.74	12.05	0.84	0.42
		女	883	2,808	51.57	35.29	11.36	1.14	0.64
iTaiwan 免費 無線上網	男	1,312	1,232	55.93	34.09	7.22	1.62	1.14	
	女	2,022	1,669	54.46	32.29	9.71	2.04	1.50	
三、 遊客 服務	服務人員態度	男	20	2,524	87.72	11.21	0.95	0.04	0.08
		女	41	3,650	86.52	12.44	0.85	0.11	0.08
	服務人員解說 內容	男	118	2,426	83.59	15.21	1.15	0.00	0.04
		女	279	3,412	81.92	16.97	0.91	0.15	0.06
	提供遊客服務	男	133	2,411	76.36	20.70	2.82	0.08	0.04

陽明山國家公園 103 年度遊客滿意度問卷調查報告

	之項目	女	206	3,487	74.25	22.08	3.41	0.17	0.09
四、 心理 體驗	遊憩區內之擁 擠度	男	57	2,487	59.91	27.82	9.17	1.57	1.53
		女	124	3,567	58.93	27.81	9.22	1.65	2.38
	環境維護之清 潔度	男	37	2,507	66.73	27.40	4.95	0.80	0.12
		女	48	3,643	65.50	28.16	5.00	1.10	0.25
	遊憩區內之吵 雜度	男	62	2,482	60.31	27.96	8.74	1.05	1.93
		女	103	3,588	58.03	27.93	9.42	1.56	3.07
五	APP 滿意度	男	2,147	397	24.94	63.73	10.08	0.50	0.76
		女	3,198	493	40.77	41.38	16.43	0.61	0.81

四、園區各站滿意度百分比：

表 32 天溪園 103 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	235	532	96.24	98.19
	解說摺頁/出版品	183	584	99.66	
	視聽多媒體	191	576	99.48	
	解說陳列展示	238	529	99.24	
二、公共設施	解說導覽機台	386	381	96.33	95.38
	廁所	48	719	99.30	
	育嬰設備	545	222	98.65	
	步道	13	754	99.60	
	觀景亭台	0	643	99.69	
	休憩座椅	178	589	96.60	
	停車場	174	593	98.82	
三、遊客服務	iTaiwan 免費無線上網	607	160	75.00	99.86
	服務人員態度	4	763	99.87	
	服務人員解說內容	5	762	100.00	
四、心理體驗	提供遊客服務之項目	42	725	99.72	97.45
	遊憩區內之擁擠度	27	740	97.03	
	環境維護之清潔度	13	754	98.67	
	遊憩區內吵雜度	0	744	96.64	
五、	使用 APP 滿意度	728	39	97.44	97.44
總問卷數		本年本站遊客滿意度問卷調查總數計 767 份。			



表 33：遊客中心 103 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	110	606	99.01	99.22
	解說摺頁/出版品	104	612	98.86	
	視聽多媒體	192	524	99.43	
	解說陳列展示	90	626	99.68	
	解說導覽機台	157	559	99.11	
二、 公共 設施	廁所	90	626	98.88	98.79
	育嬰設備	478	238	98.74	
	步道	51	665	99.40	
	觀景亭台	87	629	99.36	
	休憩座椅	88	628	98.73	
	停車場	273	443	98.87	
	iTaiwan 免費無線上網	387	329	97.57	
三、 遊客 服務	服務人員態度	5	711	99.86	99.80
	服務人員解說內容	53	663	99.85	
	提供遊客服務之項目	52	664	99.70	
四、 心理 體驗	遊憩區內之擁擠度	39	677	93.80	95.29
	環境維護之清潔度	21	695	98.27	
	遊憩區內吵雜度	39	677	93.80	
五、	使用 APP 滿意度	634	82	95.12	95.12
總問卷數		本年本站遊客滿意度問卷調查總數計 716 份。			

表 34：大屯（含二子坪）103 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	62	938	98.29	98.22
	解說摺頁/出版品	111	889	98.20	
	視聽多媒體	164	836	97.61	
	解說陳列展示	101	899	98.89	
	解說導覽機台	265	735	98.10	
二、 公共 設施	廁所	21	979	99.08	98.25
	育嬰設備	427	573	95.99	
	步道	13	987	99.09	
	觀景亭台	20	980	99.39	
	休憩座椅	16	984	98.78	
	停車場	67	933	97.53	
	iTaiwan 免費無線上網	327	673	97.92	
三、 遊客 服務	服務人員態度	10	990	100.00	100.00
	服務人員解說內容	58	942	100.00	
	提供遊客服務之項目	46	954	100.00	
四、 心理 體驗	遊憩區內之擁擠度	35	965	96.37	97.28
	環境維護之清潔度	20	980	98.47	
	遊憩區內吵雜度	33	967	97.00	
五、	使用 APP 滿意度	753	247	98.79	98.79
總問卷數		本年本站遊客滿意度問卷調查總數計 1000 份。			

表 35 :小油坑 103 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	30	770	100.00	100
	解說摺頁/出版品	0	100	100.00	
	視聽多媒體	166	634	100.00	
	解說陳列展示	18	782	100.00	
	解說導覽機台	220	580	100.00	
二、 公共 設施	廁所	21	779	99.87	98.94
	育嬰設備	690	110	93.64	
	步道	113	687	100.00	
	觀景亭台	74	726	100.00	
	休憩座椅	60	740	100.00	
	停車場	53	747	99.86	
	iTaiwan 免費無線上網	519	281	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	63	737	100.00	
	提供遊客服務之項目	20	780	100.00	
四、 心理 體驗	遊憩區內之擁擠度	0	793	99.37	98.99
	環境維護之清潔度	3	797	99.75	
	遊憩區內吵雜度	8	792	97.85	
五、	使用 APP 滿意度	598	598	100.00	100.00
總問卷數		本年本站遊客滿意度問卷調查總數計 800 份。			

表 36：龍鳳谷 103 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	87	713	99.58	98.76
	解說摺頁/出版品	92	708	99.72	
	視聽多媒體	95	705	99.72	
	解說陳列展示	19	781	99.62	
	解說導覽機台	137	663	99.85	
二、公共設施	廁所	64	736	100.00	97.82
	育嬰設備	437	363	99.45	
	步道	33	767	99.74	
	觀景亭台	45	755	99.60	
	休憩座椅	42	758	99.21	
	停車場	104	696	99.71	
	iTaiwan 免費無線上網	392	408	100.00	
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	14	786	100.00	
	提供遊客服務之項目	5	795	100.00	
四、心理體驗	遊憩區內之擁擠度	0	800	100.00	94.92
	環境維護之清潔度	0	800	100.00	
	遊憩區內吵雜度	0	800	100.00	
五、	使用 APP 滿意度	729	71	100.00	100.00
總問卷數		本年本站遊客滿意度問卷調查總數計 800 份。			

表 37：擎天崗 103 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	84	716	98.18	96.88
	解說摺頁/出版品	158	642	95.95	
	視聽多媒體	226	574	95.99	
	解說陳列展示	104	696	97.84	
	解說導覽機台	206	594	96.46	
二、公共設施	廁所	54	746	98.79	96.80
	育嬰設備	486	314	91.72	
	步道	27	773	98.32	
	觀景亭台	58	742	98.79	
	休憩座椅	104	696	97.84	
	停車場	71	729	96.71	
	iTaiwan 免費無線上網	207	593	98.31	
三、遊客服務	服務人員態度	11	789	99.37	99.29
	服務人員解說內容	81	719	99.30	
	提供遊客服務之項目	45	755	99.21	
四、心理體驗	遊憩區內之擁擠度	25	775	93.03	94.48
	環境維護之清潔度	10	790	97.85	
	遊憩區內吵雜度	20	780	92.56	
五、	使用 APP 滿意度	698	102	99.02	99.02
總問卷數		本年本站遊客滿意度問卷調查總數計 800 份。			

表 38：冷水坑 103 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	138	662	98.64	98.76
	解說摺頁/出版品	210	590	98.47	
	視聽多媒體	270	530	97.92	
	解說陳列展示	153	647	99.54	
	解說導覽機台	270	530	99.25	
二、公共設施	廁所	76	724	98.79	97.82
	育嬰設備	496	304	91.72	
	步道	45	755	98.32	
	觀景亭台	48	752	98.79	
	休憩座椅	45	755	96.71	
	停車場	188	612	98.31	
	iTaiwan 免費無線上網	378	422	94.99	
三、遊客服務	服務人員態度	28	772	99.37	99.72
	服務人員解說內容	146	654	99.30	
	提供遊客服務之項目	86	714	99.21	
四、心理體驗	遊憩區內之擁擠度	51	749	93.03	94.48
	環境維護之清潔度	27	773	97.85	
	遊憩區內吵雜度	45	755	92.56	
五、	使用 APP 滿意度	701	99	99.02	99.02
總問卷數		本年本站遊客滿意度問卷調查總數計 800 份。			

表 39：陽明書屋 103 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	110	473	98.73	99.15
	解說摺頁/出版品	169	414	99.03	
	視聽多媒體	296	287	98.95	
	解說陳列展示	57	526	99.62	
	解說導覽機台	235	348	99.43	
二、 公共 設施	廁所	48	535	99.07	99.05
	育嬰設備	441	142	98.59	
	步道	68	515	99.61	
	觀景亭台	110	473	99.58	
	休憩座椅	65	518	98.46	
	停車場	239	344	97.39	
	iTaiwan 免費無線上網	341	242	99.17	
三、 遊客 服務	服務人員態度	2	581	99.83	99.88
	服務人員解說內容	4	579	100.00	
	提供遊客服務之項目	16	567	99.82	
四、 心理 體驗	遊憩區內之擁擠度	9	574	97.39	98.03
	環境維護之清潔度	1	582	99.48	
	遊憩區內吵雜度	8	575	97.22	
五、	使用 APP 滿意度	532	51	100.00	100.00
總問卷數		本年本站遊客滿意度問卷調查總數計 583 份。			

## 伍、結論及遊客意見

103 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，約有 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 99~102 年度佔受訪比例的 4.7%、6.0%、9.51%、6.26%，今(103)年則為 4.69%，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 98.78%、對公共設施認為普通、滿意及非常滿意的滿意度平均達 98.29%、對遊客服務認為普通、滿意及非常滿意的滿意度平均達 99.83%、對心理體驗認為普通、滿意及非常滿意的滿意度平均達 97.08%，綜上資料，遊客在 103 年度對本處的問卷調查滿意度(含普通以上)平均達 98.50%。

### 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解說設施改善、公廁清潔、公共設施故障、公車班次或服務態度相關問題……等。

#### (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、入園時間、解說時段及解說設施……等。

#### (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：希望增加休憩座椅及紀念品商店、增加後花園停留時間……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)受訪的遊客所提的意見包括：公車班次



過少、希望增設飲水機、清潔問題及停車問題……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：增加停車位、休憩涼亭、座椅等公共設施、公車不足……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意見包括：希望增加展示區座椅、飲水機等公共設施及步道濕滑及亂等。

綜上所述，遊客建議事項有關解說設施方面，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，並將遊客建議納入參考，如係簡單錯誤則立即修正；有關公共設施方面建議事項，本處皆妥為考量，如係簡單可行者則立即辦理，如為較大工程者則納入年度工程整體考量，有關環境清潔建議，本處皆於接獲建議後立即改善；有關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。