

103 年度第 3 季 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、王全田

解說教育課：韓志武、陳振祥、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 103 年 11 月

目錄

壹、問卷調查.....	7
貳、問卷結果分析.....	7
一、受訪遊客基本資料.....	7
(一)性別.....	7
(二)年齡.....	7
(三)居住地.....	8
(四)教育背景.....	8
(五)職業.....	9
二、出遊日背景資料分析.....	10
(一)天氣.....	10
(二)氣溫.....	11
三、各項滿意度分析.....	12
(一)解說設施方面.....	13
1.戶外解說牌誌.....	13
2. 解說摺頁及出版品.....	13
3. 視聽多媒體.....	14
4. 解說陳列展示.....	14
5. 解說導覽機台.....	15
(二)公共設施.....	15
1. 廁所.....	15
2. 育嬰設備.....	16
3. 步道.....	16
4. 觀景亭台.....	17
5. 休憩座椅.....	17
6. 停車場.....	18
7. iTaiwan 免費無線上網.....	18
(三)遊客服務.....	19
1.服務人員態度.....	19
2. 服務人員解說內容.....	19
3. 提供遊客服務之項目.....	20
(四)心理體驗滿意度.....	20
1.遊憩區內之擁擠度.....	20
2. 環境維護之清潔度.....	21

3. 遊憩區內之吵雜度	21
(五) 智慧型手機等手持式裝置 APP 服務	22
1. 遊客下載本處 APP 方式	22
2. 使用本處行動導覽 APP	22
(六) 遊客來訪次數	23
(七) 再度來訪意願	23
三、性別對於各項設施、服務等項目滿意度分析	24
四、園區各站滿意度百分比	26
伍、結論及遊客意見	34
一、遊客的滿意度	34
二、遊客的不滿意度及意見	34
(一) 遊客對遊客中心的建議	34
(二) 遊客對天溪園生態教育中心的建議	34
(三) 遊客對陽明書屋的建議	35
(四) 遊客對擎天崗管理站(含冷水坑服務站)的建議	35
(五) 遊客對小油坑管理站(含大屯服務站)的建議	36
(六) 遊客對龍鳳谷管理站的建議	37
三、總結	37

表目錄

表 1：性別統計量表.....	7
表 2：年齡統計量表.....	7
表 3：居住地統計量表.....	8
表 4：教育背景統計量表.....	8
表 5：職業統計分析量表.....	9
表 6：交通工具統計量表.....	9
表 7：天氣統計量表.....	10
表 8：氣溫統計量表.....	11
表 9：103 年度第 3 季陽明山國家公園遊客滿意度調查分析表.....	12
表 10：戶外解說牌誌統計量表.....	13
表 11：解說摺頁及出版品統計量表.....	13
表 12：視聽多媒體統計量表.....	14
表 13：解說陳列展示統計量表.....	14
表 14：解說導覽機台統計量表.....	15
表 15：廁所統計量表.....	15
表 16：育嬰設備統計量表.....	16
表 17：步道設施統計量表.....	16
表 18：觀景亭台設施統計量表.....	17
表 19：休憩座椅設施統計量表.....	17
表 20：停車場設施統計量表.....	18
表 21：i_Taiwan 免費無線上網服務統計量表.....	18
表 22：服務人員態度統計分析量表.....	19
表 23：服務人員解說內容統計量表.....	19
表 24：提供遊客服務之項目統計量表.....	20
表 25：遊憩區內之擁擠度統計量表.....	20
表 26：環境維護之清潔度統計量表.....	21
表 27：遊憩區內之吵雜度統計量表.....	21
表 28：使用 APP 統計量表.....	22
表 29：過去曾來的次數統計量表.....	23
表 30：是否願意再來統計量表.....	23
表 31：性別對於各項設施、服務等項目滿意度分析.....	24
表 32 天溪園 103 年度第 3 季陽明山國家公園遊客滿意度調查分析表	26

表 33：遊客中心 103 年度第 3 季陽明山國家公園遊客滿意度調查分析表	27
表 34：大屯（含二子坪）103 年度第 3 季陽明山國家公園遊客滿意度調查分析表	28
表 35 小油坑 103 年度第 3 季陽明山國家公園遊客滿意度調查分析表	29
表 36：龍鳳谷 103 年度第 3 季陽明山國家公園遊客滿意度調查分析表	30
表 37：擎天崗 103 年度第 3 季陽明山國家公園遊客滿意度調查分析表	31
表 38：冷水坑 103 年度第 3 季陽明山國家公園遊客滿意度調查分析表	32
表 39：陽明書屋 103 年度第 3 季陽明山國家公園遊客滿意度調查分析表	33

圖目錄

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

壹、問卷調查

本季滿意度調查之期間為民國 103 年 7 月 1 日至 103 年 9 月 30 日止，共計 3 個月，期間總共進行 1,609 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。

貳、問卷結果分析

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 42.95：57.05，女性遊客較男性遊客多許多。

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	688	42.76	42.95	42.95
	女	914	56.81	57.05	100.00
	總和	1,602	99.56	100.00	
遺漏值	系統界定	7	0.44		
總和		1,609	100.00		

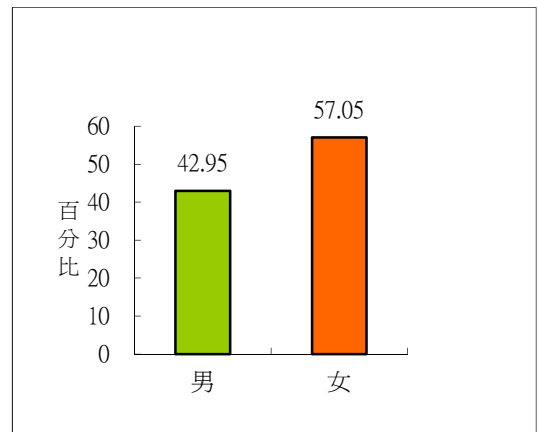


圖 1：性別統計分析圖

(二)年齡

來訪的遊客，以 20 歲到 64 歲的年齡層佔遊客的 82.08%，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，所以八成多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	148	9.20	9.24	9.24
	20-35 歲	333	20.70	20.79	30.02
	36-50 歲	474	29.46	29.59	59.61
	51-64 歲	508	31.57	31.71	91.32
	65 歲以上	139	8.64	8.68	100.00
	總和	1,602	99.56	100.00	
遺漏值	系統界定	7	0.44		
總和		1,609	100.00		

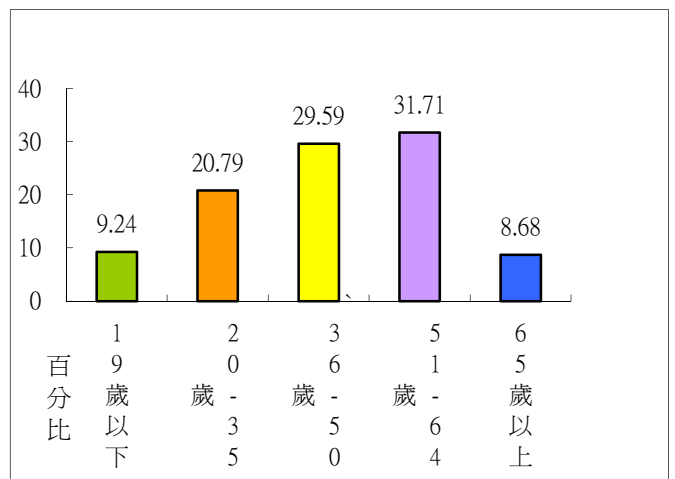


圖 2：年齡統計分析圖

(三)居住地

參訪陽明山國家公園的遊客，有高達 73.5% 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 0.75%，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 3.62%。

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	12	0.75	0.75	0.75
	臺北市/ 新北市	1179	73.28	73.50	74.25
	其他縣市	355	22.06	22.13	96.38
	其他國家	58	3.60	3.62	100.00
	總和	1,604	99.69	100.00	
	遺漏值	系統界定	5	0.31	
總和		1,609	100.00		

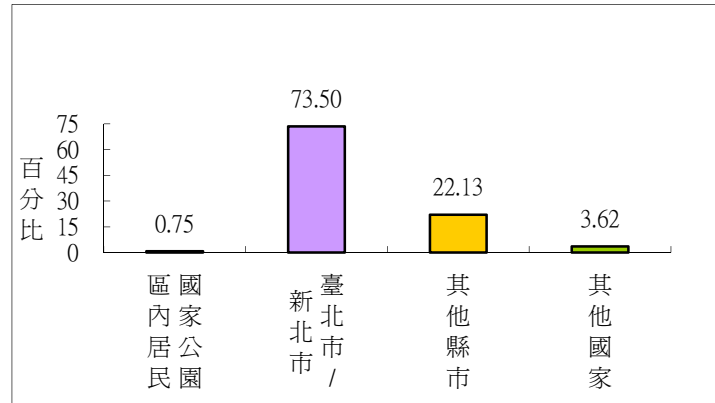


圖 3：居住地統計分析圖

(四)教育背景

遊客的學歷以大學（專）居多佔 58.64%，其次分別為高中(職)佔 19.4%、研究所以上佔 14.04%、國小/中佔 7.67%、自修佔 0.25%。

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	4	0.25	0.25	0.25
	國小/中	123	7.64	7.67	7.92
	高中(職)	311	19.33	19.40	27.32
	大學(專)	940	58.42	58.64	85.96
	研究所以上	225	13.98	14.04	100.00
	總和	1,603	99.63	100.00	
遺漏值	系統界定	6	0.37		
總和		1,609	100.00		

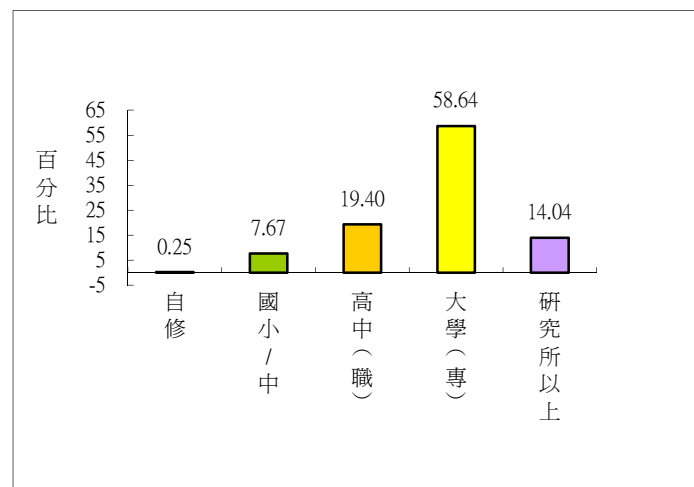


圖 4：教育背景統計分析圖

(五)職業

在遊客的職業分布比例上，以其他居多佔 28.61%，農/林/漁/牧 4.18%是佔遊客比例較低的族群，其餘分別為服務業 24.23%、自由業 13.87%、服務業 19.66%、軍/公/教 10.87%。

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	292	18.15	18.24	18.24
	軍教	174	10.81	10.87	28.96
	農林漁牧業	67	4.16	4.18	33.29
	服務業	388	24.11	24.23	57.53
	自由業	222	13.80	13.87	71.39
	其他	458	28.46	28.61	100.00
	總和	1,601	99.50	100.00	
遺漏值	系統界定	8	0.50		
總和		1,609	100.00		

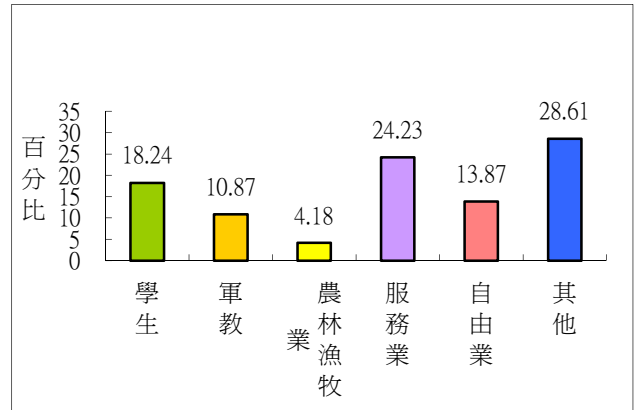


圖 5：職業統計分析圖

(六)交通工具

在交通工具的使用上，有 40.69%的遊客是自行開車上山，搭乘公共交通工具的遊客佔 38.44%，9.35%自行騎機車，5.48%搭乘遊覽車，4.55%的遊客步行上山，其他方式及騎腳踏車的有 1.49%。

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	22	1.37	1.37	1.37
	機車	150	9.32	9.35	10.72
	自行開車	653	40.58	40.69	51.40
	搭乘大眾運輸工具	617	38.35	38.44	89.84
	遊覽車	88	5.47	5.48	95.33
	步行	73	4.54	4.55	99.88
	其他	2	0.12	0.12	100.00
	總和	1,605	99.75	100.00	
遺漏值	系統界定	4	0.25		
總和		1,609	100.00		

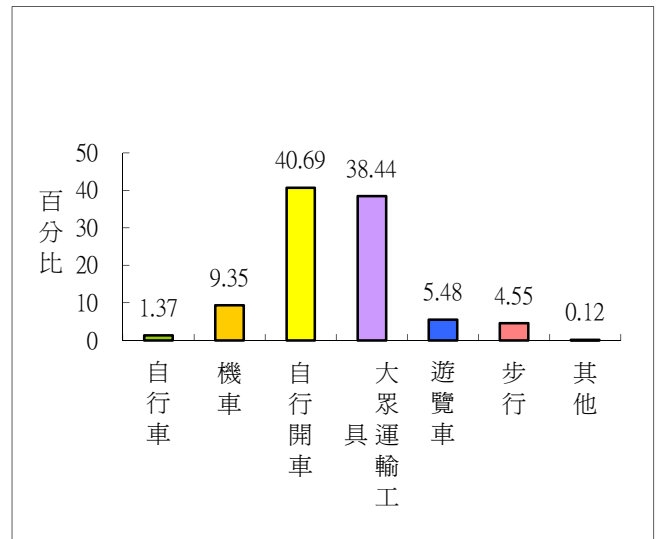


圖 6：交通工具統計分析圖

二、出遊日背景資料分析

(一)天氣

有效問卷數 1,552、遺漏值 57；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 76.35%、陰天有 19.46%、雨天有 4.19%。

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	1185	73.65	76.35	76.35
	陰	302	18.77	19.46	95.81
	雨	65	4.04	4.19	100.00
	總和	1552	96.46	100.00	
遺漏值		57	3.54		
總和		1609	100.00		

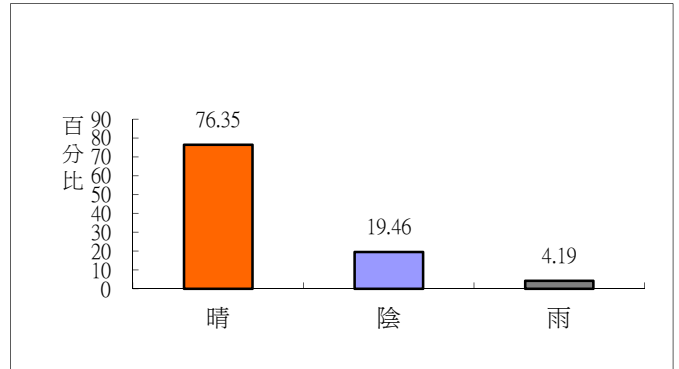


圖 7：天氣統計分析圖

(二) 氣溫

有效問卷數 1,556、遺漏值 53；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 0.06%、1-5 度佔 0%、6-10 度佔 0.06%、11-15 度佔 0.12%、16-20 度佔 1.06%、21-25 度佔 19.95%、26-30 度佔 44.75%、30 度以上佔 30.7%。

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	1	0.06	0.06	0.06
	1-5 度	0	0.00	0.00	0.06
	6-10 度	1	0.06	0.06	0.13
	11-15 度	2	0.12	0.13	0.26
	16-20 度	17	1.06	1.09	1.35
	21-25 度	321	19.95	20.63	21.98
	26-30 度	720	44.75	46.27	68.25
	30 度以上	494	30.70	31.75	
	總和	1556	96.71	100.00	
遺漏值		53	3.29		
總和		1609	100.00		

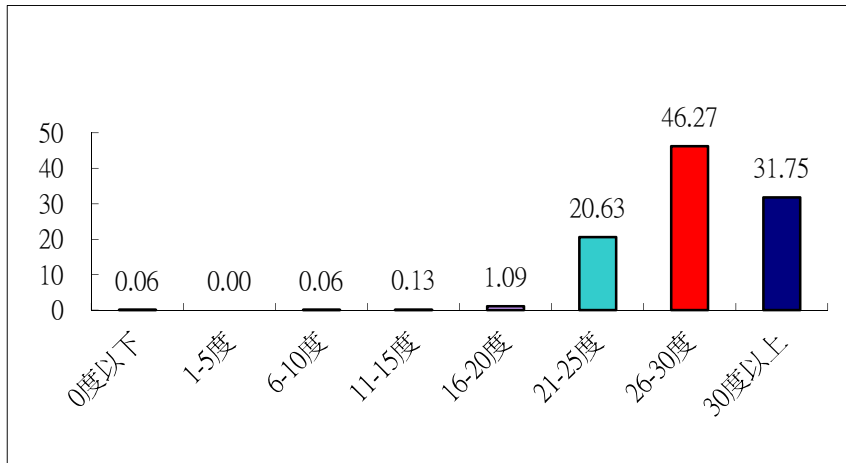


圖 8：氣溫統計分析圖

三、各項滿意度分析

表 9：103 年度第 3 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	204	1,405	97.58	98.17
	解說摺頁/出版品	283	1,326	97.74	
	視聽多媒體	377	1,232	98.30	
	解說陳列展示	202	1,407	98.79	
	解說導覽機台	454	1,155	98.44	
二、 公共 設施	廁所	125	1,484	98.52	97.56
	育嬰設備	1069	540	94.81	
	步道	93	1,516	99.01	
	觀景亭台	149	1,460	99.11	
	休憩座椅	144	1,465	97.95	
	停車場	340	1,269	97.95	
三、 遊客 服務	iTaiwan 免費無線上網	865	744	95.56	99.91
	服務人員態度	15	1,594	99.87	
	服務人員解說內容	120	1,489	100	
四、 心理 體驗	提供遊客服務之項目	88	1,521	99.87	96.2
	遊憩區內之擁擠度	58	1,551	95.81	
	環境維護之清潔度	35	1,574	97.97	
	遊憩區內吵雜度	46	1,563	94.82	
五、	使用 APP 滿意度	1,408	201	99.5	99.5
總問卷數		本季遊客滿意度問卷調查總數計 1,609 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 1,405，遺漏值 204（含未使用或不知道）占 12.68%，滿意度分析：47.12%感到非常滿意、40.78%感到滿意，9.68%感到普通，約有 1.71%的遊客感到不滿意及 0.71%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	10	0.62	0.71	0.71
	不滿意	24	1.49	1.71	16.92
	普通	136	8.45	9.68	12.10
	滿意	573	35.61	40.78	52.88
	非常滿意	662	41.14	47.12	100.00
	總和	1,405	87.32	100.00	
遺漏值	未使用	201	12.49		
	系統界定	3	0.19		
總和		1,609	100.00		

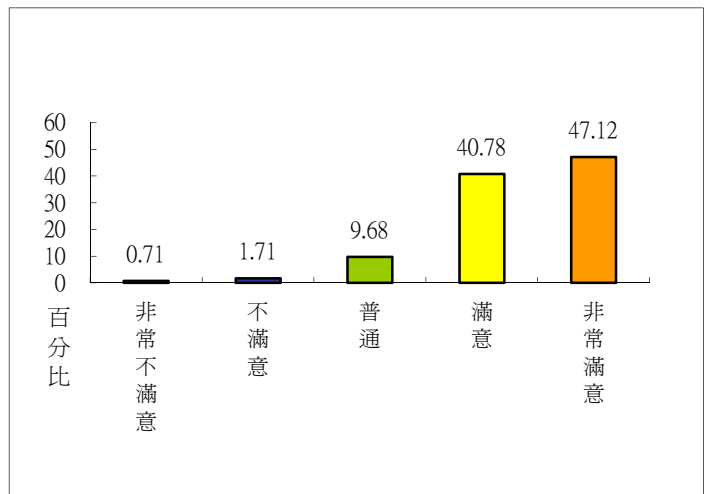


圖 9：戶外解說牌誌統計分析圖

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 1,326、遺漏值（含未使用或不知道）283 佔 17.59%；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 47.13%感到非常滿意、有 41.63 感到滿意、8.97%感到普通、約有 1.66%的遊客感到不滿意及 0.6%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	8	0.50	0.60	0.60
	不滿意	22	1.37	1.66	2.26
	普通	119	7.40	8.97	11.24
	滿意	552	34.31	41.63	52.87
	非常滿意	625	38.84	47.13	100.00
	總和	1,326	82.41	100.00	
遺漏值	未使用	282	17.53		
	系統界定	1	0.06		
總和		1,609	100.00		

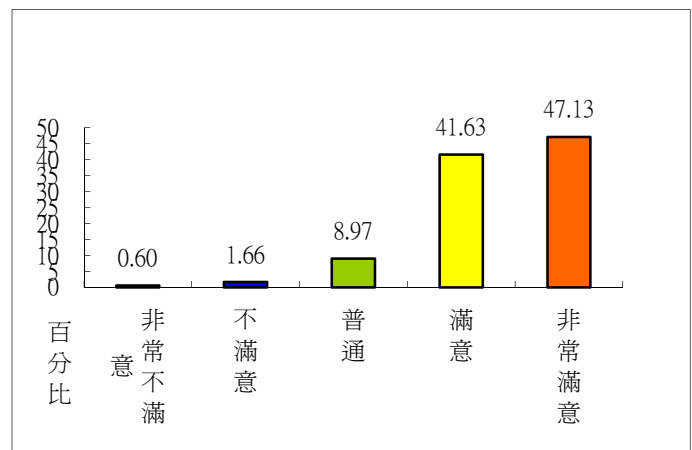


圖 10：解說摺頁及出版品統計分析圖

3. 視聽多媒體

遊客在視聽多媒體方面，有效問卷數 1,232，遺漏值 377（含未使用或不知道）占 23.43%，滿意度分析：有 56.98%感到非常滿意，33.52%滿意，7.79%感到普通，約有 1.54%的遊客感到不滿意及 0.16%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	2	0.12	0.16	0.16
	不滿意	19	1.18	1.54	1.70
	普通	96	5.97	7.79	9.50
	滿意	413	25.67	33.52	43.02
	非常滿意	702	43.63	56.98	100.00
	總和	1,232	76.57	100.00	
遺漏值	未使用	376	23.37		
	系統界定	1	0.06		
總和		1,609	100.00		

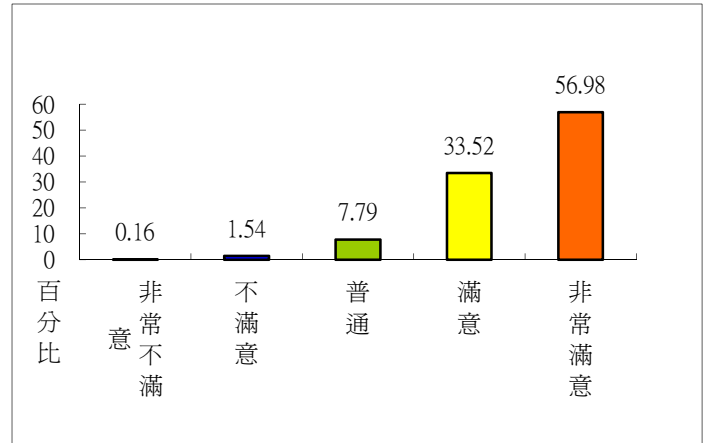


圖 11：視聽多媒體統計分析圖

4. 解說陳列展示

遊客在解說陳列展示方面，有效問卷數 1,407，遺漏值 202（含未使用或不知道）占 12.56%，滿意度分析：使用過的遊客有 49.25%感到非常滿意及 41.08%滿意，8.46%感到普通，約有 1.14%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	16	0.99	1.14	1.21
	普通	119	7.40	8.46	9.67
	滿意	578	35.92	41.08	50.75
	非常滿意	693	43.07	49.25	100.00
	總和	1,407	87.45	100.00	
遺漏值	未使用	198	12.31		
	系統界定	4	0.25		
總和		1,609	100.00		

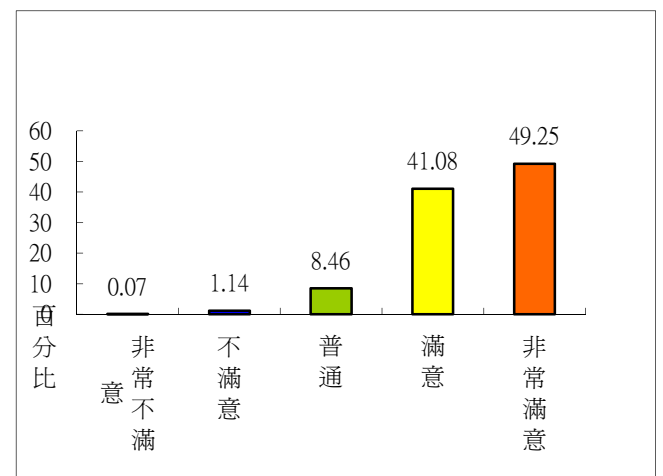


圖 12：解說陳列展示統計分析圖

5. 解說導覽機台

遊客在解說導覽機台方面，有效問卷數為 1,155，遺漏值 454（含未使用或不知道）占 28.22%，滿意度分析：使用過的遊客有 49.09%感到非常滿意及 38.79%滿意，10.56%感到普通，約有 1.47%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	17	1.06	1.47	1.56
	普通	122	7.58	10.56	12.12
	滿意	448	27.84	38.79	50.91
	非常滿意	567	35.24	49.09	100.00
	總和	1,155	71.78	100.00	
遺漏值	未使用	449	27.91		
	系統界定	5	0.31		
總和		1,609	100.00		

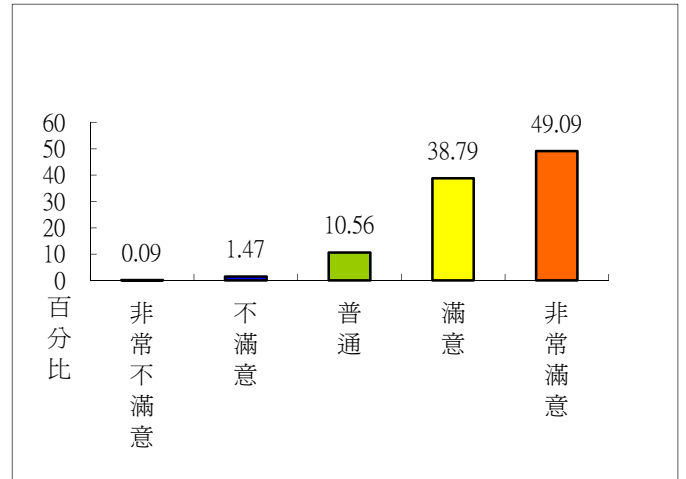


圖 13：解說導覽機台統計分析圖

(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 1,484，遺漏值 125（含未使用或不知道）占 7.76%，滿意度分析：使用過的遊客有 49.12%感到非常滿意及 38.88%滿意，10.51%感到普通，約有 1.28%的遊客感到不滿意及 0.2%感到非常不滿意。

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	3	0.19	0.20	0.20
	不滿意	19	1.18	1.28	1.48
	普通	156	9.70	10.51	11.99
	滿意	577	35.86	38.88	50.88
	非常滿意	729	45.31	49.12	100.00
	總和	1,484	92.23	100.00	
遺漏值	未使用	123	7.64		
	系統界定	2	0.12		
總和		1,609	100.00		

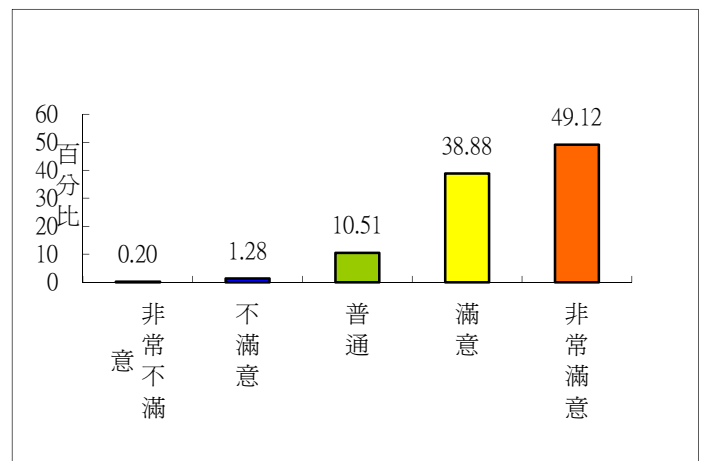


圖 14：廁所統計分析圖

2. 育嬰設備

遊客在育嬰設備方面，有效問卷數 540，遺漏值 1,069 (含未使用或不知道) 占 66.44%，滿意度分析：使用過的遊客有 47.59%感到非常滿意及 35.93%滿意，11.3%感到普通，約有 4.44%的遊客感到不滿意及 0.74%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	4	0.25	0.74	0.74
	不滿意	24	1.49	4.44	5.19
	普通	61	3.79	11.30	16.48
	滿意	194	12.06	35.93	52.41
	非常滿意	257	15.97	47.59	100.00
	總和	540	33.56	100.00	
遺漏值	未使用	1,064	66.13		
	系統界定	5	0.31		
總和		1,609	100.00		

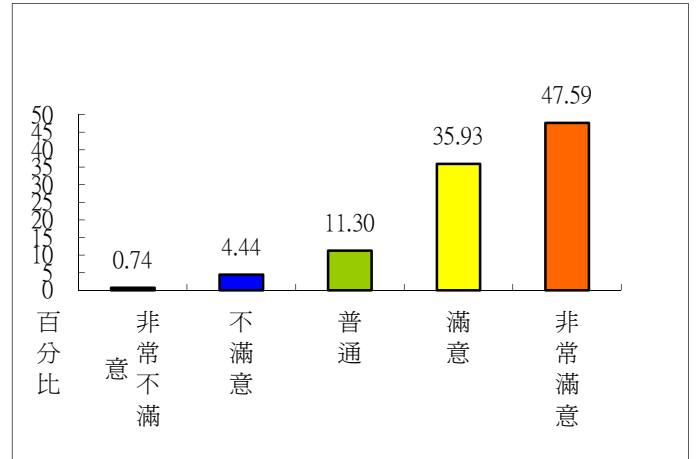


圖 15：育嬰設備統計分析圖

3. 步道

遊客在步道設施方面，有效問卷數 1,516，遺漏值 93 (含未使用或不知道) 占 5.78%，滿意度分析：使用過的遊客有 53.76%感到非常滿意及 38.79%滿意，6.46%感到普通，約有 0.92%的遊客感到不滿意及 0.07%感到非常不滿意。

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	1	0.06	0.07	0.07
	不滿意	14	0.87	0.92	0.99
	普通	98	6.09	6.46	7.45
	滿意	588	36.54	38.79	46.24
	非常滿意	815	50.65	53.76	100.00
	總和	1,516	94.22	100.00	
遺漏值	未使用	92	5.72		
	系統界定	1	0.06		
總和		1,609	100.00		

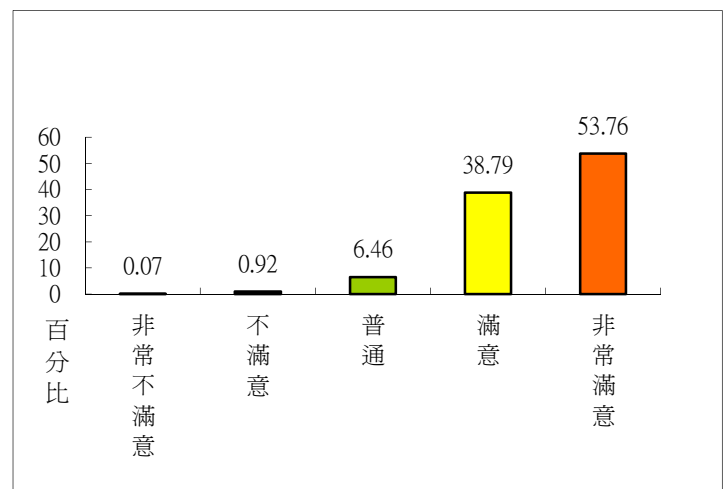


圖 16：步道設施統計分析圖

4. 觀景亭台

遊客在觀景亭台設施方面，有效問卷數 1,460，遺漏值 149（含未使用或不知道）占 9.26%，滿意度分析：使用過的遊客有 52.12%感到非常滿意及 39.59%滿意，7.4%感到普通，約有 0.75%的遊客感到不滿意及 0.14%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	2	0.12	0.14	0.14
	不滿意	11	0.68	0.75	0.89
	普通	108	6.71	7.40	8.29
	滿意	578	35.92	39.59	47.88
	非常滿意	761	47.30	52.12	100.00
	總和	1,460	90.74	100.00	
遺漏值	未使用	146	9.07		
	系統界定	3	0.19		
總和		1,609	100.00		

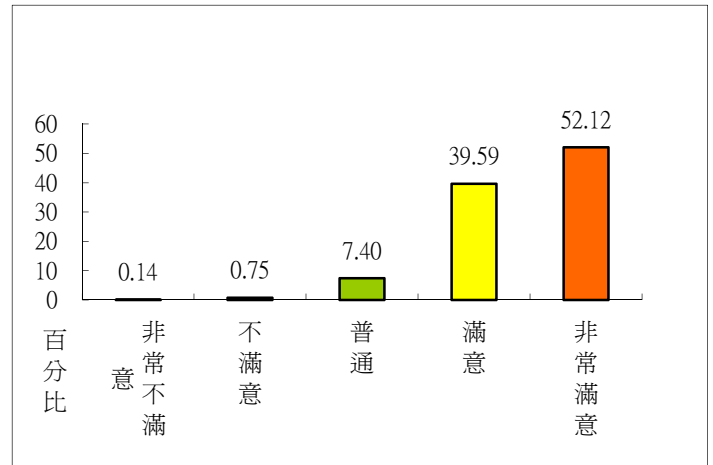


圖 17：觀景亭台設施統計分析圖

5. 休憩座椅

遊客在休憩座椅設施方面，有效問卷數 1,465，遺漏值 144（含未使用或不知道）占 8.95%，滿意度分析：使用過的遊客有 49.08%感到非常滿意及 39.32%滿意，9.56%感到普通，約有 1.91%的遊客感到不滿意及 0.14%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	2	0.12	0.14	0.14
	不滿意	28	1.74	1.91	2.05
	普通	140	8.70	9.56	11.60
	滿意	576	35.80	39.32	50.92
	非常滿意	719	44.69	49.08	100.00
	總和	1,465	91.05	100.00	
遺漏值	未使用	140	8.70		
	系統界定	4	0.25		
總和		1,609	100.00		

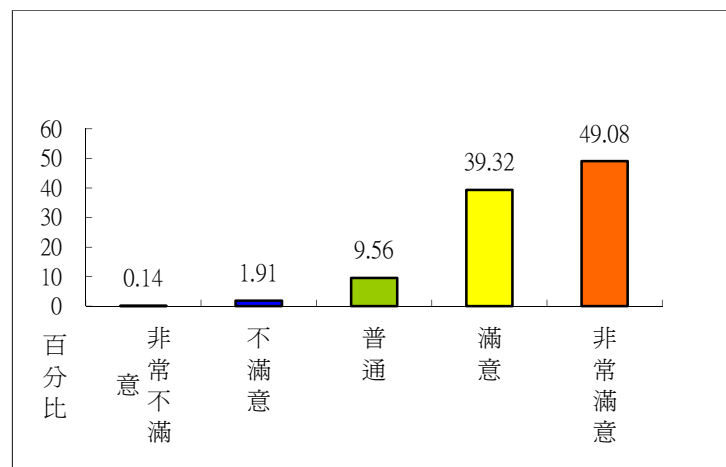


圖 18：休憩座椅設施統計分析圖

6. 停車場

遊客在停車場設施方面，有效問卷數 1,269，遺漏值 340（含未使用或不知道）占 21.14%，滿意度分析：使用過的遊客有 49.8%感到非常滿意及 35.93%滿意，12.21%感到普通，約有 1.42%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	8	0.50	0.63	0.63
	不滿意	18	1.12	1.42	2.05
	普通	155	9.63	12.21	14.26
	滿意	456	28.34	35.93	50.20
	非常滿意	632	39.28	49.80	100.00
	總和	1,269	78.87	100.00	
遺漏值	未使用	333	20.70		
	系統界定	7	0.44		
總和		1,609	100.00		

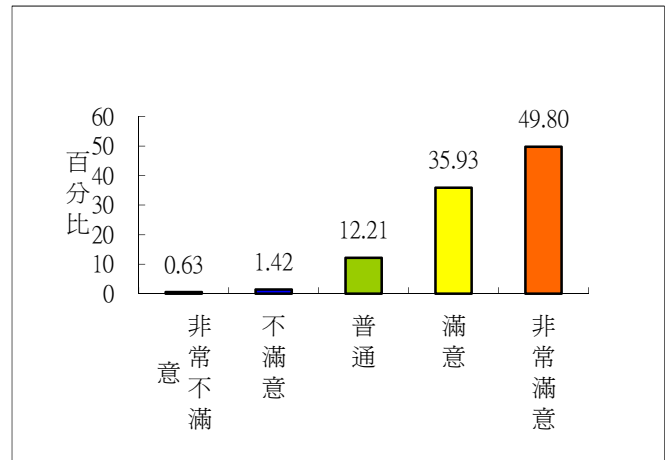


圖 19：停車場設施統計分析圖

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 744，遺漏值 865（含未使用或不知道）占 53.76%，滿意度分析：使用過的遊客有 57.53%感到非常滿意及 29.57%滿意，8.47%感到普通，約有 2.55%的遊客感到不滿意及 1.88%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	14	0.87	1.88	1.88
	不滿意	19	1.18	2.55	4.44
	普通	63	3.92	8.47	12.90
	滿意	220	13.67	29.57	42.47
	非常滿意	428	26.60	57.53	100.00
	總和	744	46.24	100.00	
遺漏值	未使用	856	53.20		
	系統界定	9	0.56		
總和		1,609	100.00		

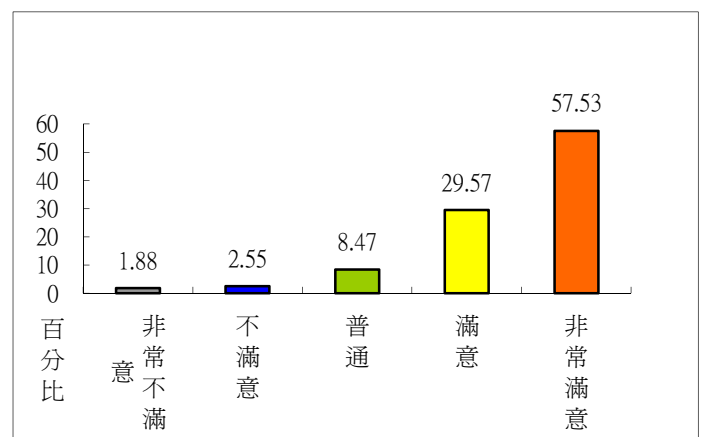


圖 20：i_Taiwan 免費無線上網服務統計分析圖

(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 1,594，遺漏值 15（含未使用或不知道）占 0.93%，滿意度分析：使用過的遊客有 87.45%感到非常滿意及 11.42%滿意，1%感到普通，約有 0.06%的遊客感到不滿意及 0.06%感到非常不滿意。

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	1	0.06	0.06	0.06
	不滿意	1	0.06	0.06	0.13
	普通	16	0.99	1.00	1.13
	滿意	182	11.31	11.42	12.55
	非常滿意	1,394	86.64	87.45	100.00
	總和	1,594	99.07	100.00	
遺漏值	未使用	15	0.93		
	系統界定	0	0.00		
總和		1,609	100.00		

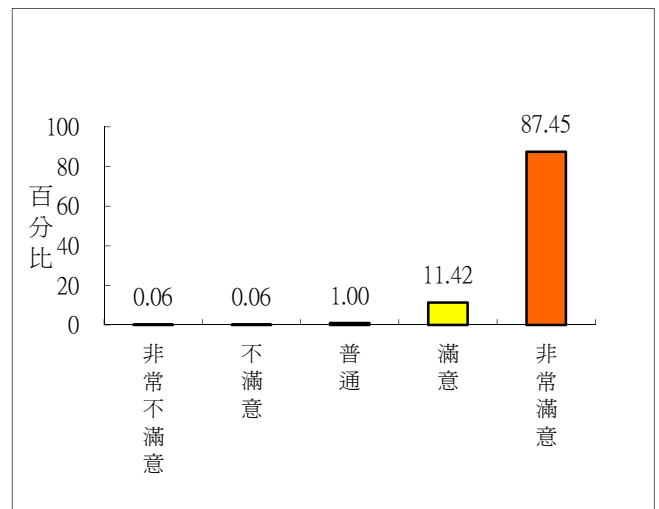


圖 21：服務人員態度統計分析圖

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 1,489，遺漏值 120（含未使用或不知道）占 7.46%，滿意度分析：使用過的遊客有 82.81%感到非常滿意及 15.98%滿意，1.21%感到普通，沒有遊客感到不滿意或非常不滿意。

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	0	0.00	0.00	0.00
	不滿意	0	0.00	0.00	0.00
	普通	18	1.12	1.21	1.21
	滿意	238	14.79	15.98	17.19
	非常滿意	1,233	76.63	82.81	100.00
	總和	1,489	92.54	100.00	
遺漏值	未使用	120	7.46		
	系統界定	0	0.00		
總和		1,609	100.00		

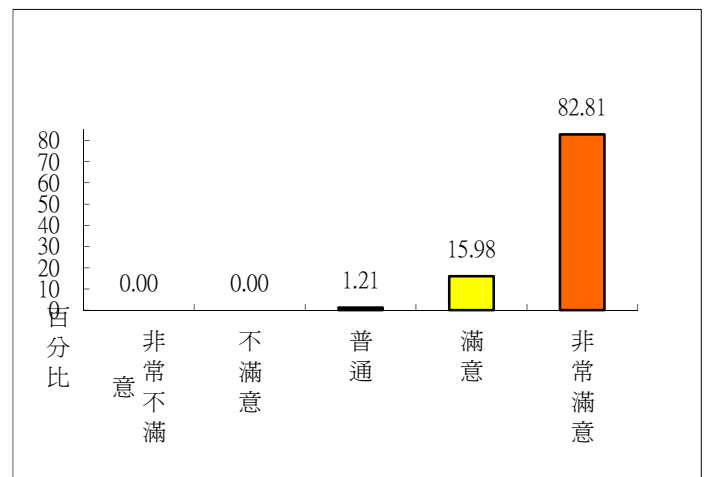


圖 22：服務人員解說內容統計分析圖

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 1,521，遺漏值 88（含未使用或不知道）占 5.47%，滿意度分析：使用過的遊客有 75.02%感到非常滿意及 21.5%滿意，3.35%感到普通，約有 0.07%的遊客感到不滿意及 0.07 感到非常不滿意。

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	1	0.06	0.07	0.07
	不滿意	1	0.06	0.07	0.13
	普通	51	3.17	3.35	3.48
	滿意	327	20.32	21.50	24.98
	非常滿意	1,141	70.91	75.02	100.00
	總和	1,521	94.53	100.00	
遺漏值	未使用	85	5.28		
	系統界定	3	0.19		
總和		1,609	100.00		

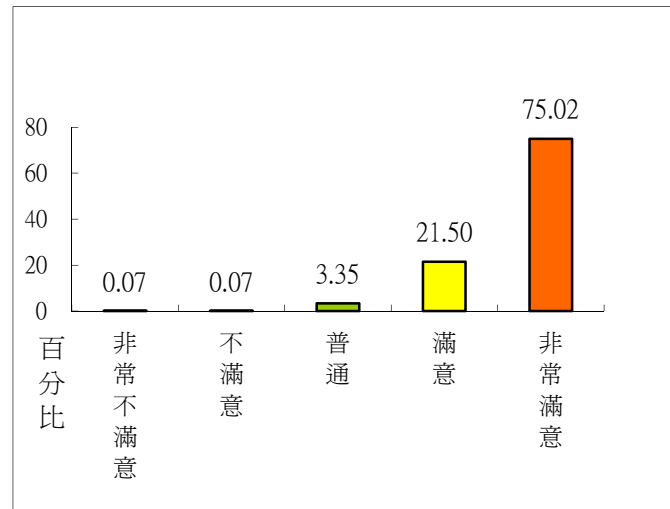


圖 23：提供遊客服務之項目統計分析圖

(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 1,551，遺漏值 58（含未使用或不知道）占 3.61%，滿意度分析：使用過的遊客有 56.22%感到非常滿意及 30.17%滿意，9.41%感到普通，約有 1.48%的遊客感到不滿意及 2.71%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	42	2.61	2.71	2.71
	不滿意	23	1.43	1.48	4.19
	普通	146	9.07	9.41	13.60
	滿意	468	29.09	30.17	43.78
	非常滿意	872	54.20	56.22	100.00
	總和	1,551	96.40	100.00	
遺漏值	未使用	54	3.36		
	系統界定	4	0.25		
總和		1,609	100.00		

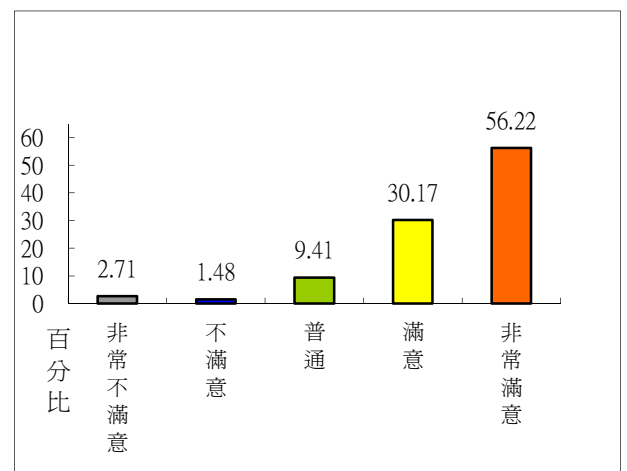


圖 24：遊憩區內之擁擠度統計分析圖

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 1,574，遺漏值 35（含未使用或不知道）占 2.18%，滿意度分析：使用過的遊客有 63.09%感到非常滿意及 30.43%滿意，4.45%感到普通，約有 1.65%的遊客感到不滿意及 0.38%感到非常不滿意。

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	6	0.37	0.38	0.38
	不滿意	26	1.62	1.65	2.03
	普通	70	4.35	4.45	6.48
	滿意	479	29.77	30.43	36.91
	非常滿意	993	61.72	63.09	100.00
	總和	1,574	97.82	100.00	
遺漏值	未使用	31	1.93		
	系統界定	4	0.25		
總和		1,609	100.00		

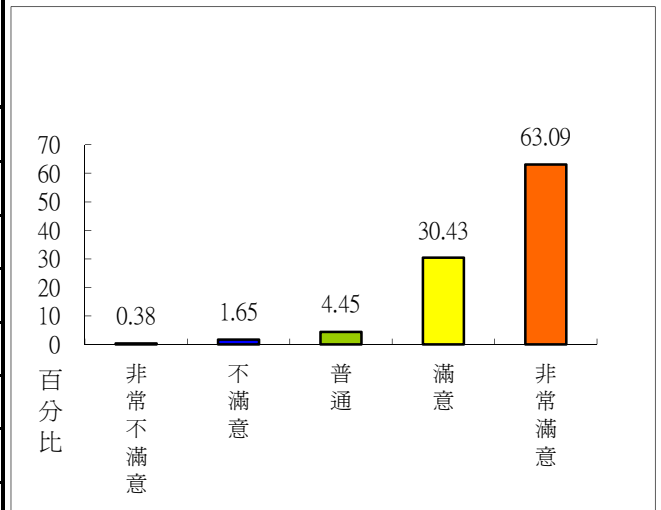


圖 25：環境維護之清潔度統計分析圖

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 1,563，遺漏值 46（含未使用或不知道）占 2.86%，滿意度分析：使用過的遊客有 57.39%感到非常滿意及 28.79%滿意，8.64%感到普通，約有 1.54%的遊客感到不滿意及 3.655%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	57	3.54	3.65	3.65
	不滿意	24	1.49	1.54	5.18
	普通	135	8.39	8.64	13.82
	滿意	450	27.97	28.79	42.61
	非常滿意	897	55.75	57.39	100.00
	總和	1,563	97.14	100.00	
遺漏值	未使用	42	2.61		
	系統界定	4	0.25		
總和		1,609	100.00		

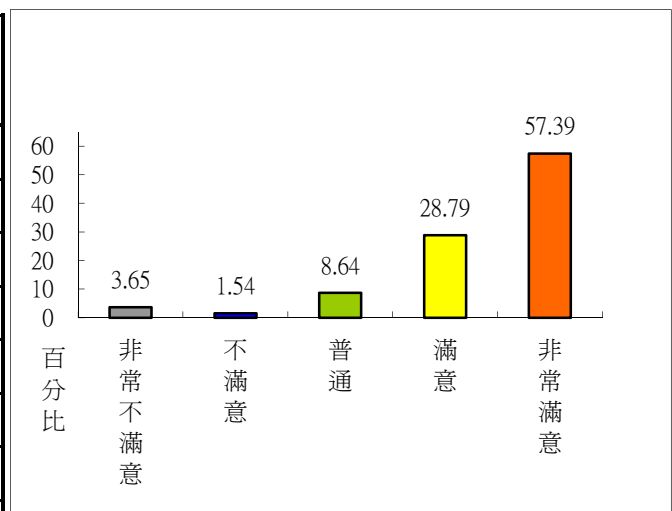


圖 26：遊憩區內之吵雜度統計分析圖

(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 237 份，遺漏值 163，占 11.47%，未使用者有 1,021，高達 71.85%，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 78.48%，從系統 APP 商店搜尋者有 21.52%。

2. 使用本處行動導覽 APP

有效問卷數 201，遺漏值 1,408（含未使用或不知道）占 87.51%，滿意度分析：使用過的遊客有 27.86%感到非常滿意及 57.21%滿意，14.43%感到普通，約有 0.5%的遊客感到非常不滿意。

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	0.50	0.50
	不滿意	0	0.00	0.00	0.50
	普通	29	1.80	14.43	14.93
	滿意	115	7.15	57.21	72.14
	非常滿意	56	3.48	27.86	100.00
	總和	201	12.49	100.00	
遺漏值	未使用	1,395	86.70		
	系統界定	13	0.81		
總和		1,609	100.00		

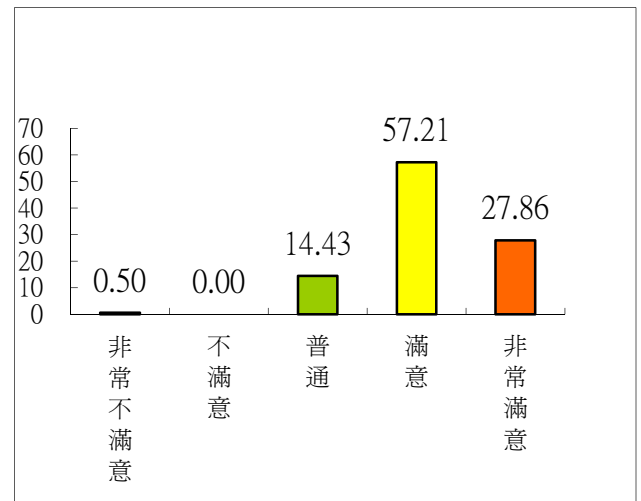


圖 27：使用 APP 統計分析圖

(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 1,595、遺漏值有 14 占 0.87%，其中以第 1 次造訪占最多有 34.92%，其次為 1-5 次的有 33.23%，10 次以上者占 18.81%，以 6-9 次最少占 13.04%。

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	557	34.62	34.92	34.92
	1-5 次	530	32.94	33.23	68.15
	6-9 次	208	12.93	13.04	81.19
	10 次以上	300	18.65	18.81	100.00
	總和	1,595	99.13	100.00	
遺漏值	系統界定	14	0.87		
總和		1,609	100.00		

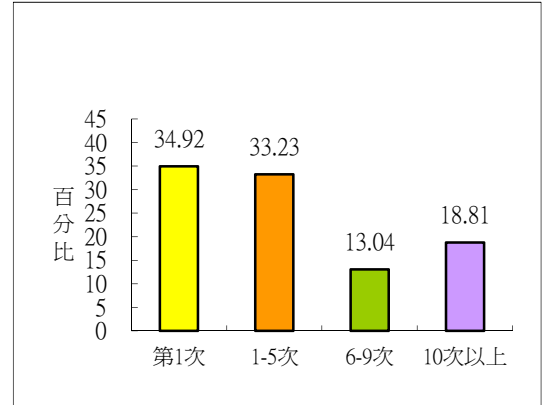


圖 28：過去曾來的次數統計分析表

(七)再度來訪意願

有高達 99.06%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	1,577	98.01	99.06	99.06
	不願意	15	0.93	0.94	100.00
	總和	1,592	98.94	100.00	
遺漏值	系統界定	17	1.06		
總和		1,609	100.00		

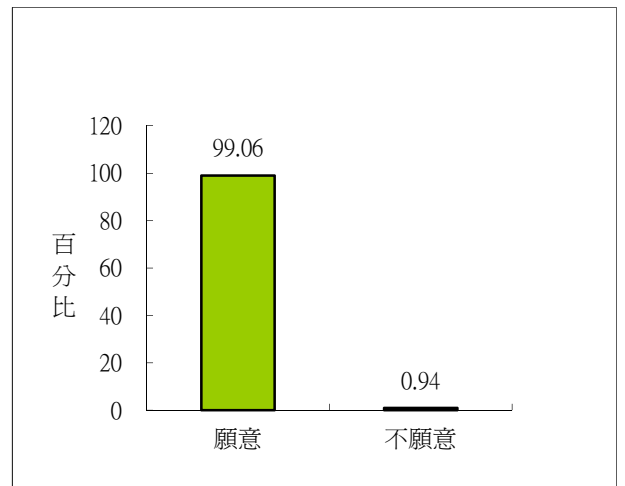


圖 29：是否願意再來統計圖

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	61	627	46.89	44.18	7.66	1.12	0.16
		女	140	774	47.42	37.98	11.24	2.20	1.16
	解說摺頁/ 出版品	男	100	588	47.28	43.03	8.33	0.68	0.68
		女	182	732	46.86	40.71	9.43	2.46	0.55
	視聽多媒體	男	139	549	58.11	35.15	5.65	0.91	0.18
		女	236	678	55.90	32.45	9.44	2.06	0.15
	解說陳列展示	男	67	621	49.11	42.83	6.92	0.97	0.16
		女	119	795	50.06	39.75	8.93	1.26	0.00
解說導覽機台	男	161	527	49.72	39.28	9.49	1.52	0.00	
	女	291	623	48.48	38.52	11.40	1.44	0.16	
二、 公共 設施	廁所	男	49	639	49.45	40.53	9.08	0.78	0.16
		女	74	840	48.93	37.62	11.55	1.67	0.24
	育嬰設備	男	454	234	47.44	39.74	8.55	3.42	0.85
		女	609	305	47.87	33.11	13.11	5.25	0.66
	步道	男	43	645	53.80	40.00	5.58	0.62	0.00
		女	50	864	53.70	37.96	7.06	1.16	0.12
	觀景亭台	男	59	629	53.10	39.59	7.00	0.32	0.00
		女	88	826	51.33	39.71	7.63	1.09	0.24
	休憩座椅	男	52	636	47.33	42.77	8.65	1.26	0.00
		女	91	823	50.43	36.70	10.21	2.43	0.24
	停車場	男	112	576	50.00	35.24	13.02	1.39	0.35
		女	226	688	49.71	36.48	11.48	1.45	0.87
iTaiwan 免費 無線上網	男	363	325	57.54	30.77	8.31	2.15	1.23	
	女	498	416	57.45	28.85	8.41	2.88	2.40	
三、 遊客 服務	服務人員態度	男	8	680	88.24	10.15	1.47	0.15	0.00
		女	7	907	86.77	12.46	0.66	0.00	0.11
	服務人員解說 內容	男	45	643	84.60	13.69	1.71	0.00	0.00
		女	66	848	82.90	16.27	0.83	0.00	0.00
	提供遊客服務 之項目	男	43	645	77.52	19.22	3.10	0.16	0.00
女	55	859	74.04	22.35	3.49	0.00	0.12		

四、 心理 體驗	遊憩區內之擁 擠度	男	17	671	57.23	30.85	8.64	1.34	1.94
		女	36	878	55.47	29.73	9.91	1.59	3.30
	環境維護之清 潔度	男	13	675	64.15	29.78	4.89	0.89	0.30
		女	17	897	62.32	30.99	4.01	2.23	0.45
	遊憩區內之吵 雜度	男	16	672	59.82	27.83	8.48	1.34	2.53
		女	25	889	55.57	29.58	8.66	1.69	4.50
五	APP 滿意度	男	583	105	23.81	64.76	10.48	0.00	0.95
		女	819	95	50.53	31.58	17.89	0.00	0.00

四、園區各站滿意度百分比

表 32 天溪園 103 年度第 3 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	42	158	96.20	98.49
	解說摺頁/出版品	42	158	99.37	
	視聽多媒體	40	160	100.00	
	解說陳列展示	58	142	99.30	
	解說導覽機台	77	123	97.56	
二、 公共 設施	廁所	14	186	98.92	96.54
	育嬰設備	142	58	100.00	
	步道	5	195	98.97	
	觀景亭台	0	170	100.00	
	休憩座椅	45	155	97.42	
	停車場	40	160	98.13	
	iTaiwan 免費無線上網	149	51	82.35	
三、 遊客 服務	服務人員態度	3	197	99.49	99.65
	服務人員解說內容	3	197	100.00	
	提供遊客服務之項目	15	185	99.46	
四、 心理 體驗	遊憩區內之擁擠度	13	187	95.19	95.80
	環境維護之清潔度	6	194	97.94	
	遊憩區內吵雜度	0	192	94.27	
五、	使用 APP 滿意度	184	16	93.75	93.75
總問卷數		本季本站遊客滿意度問卷調查總數計 200 份。			

表 33：遊客中心 103 年度第 3 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	24	185	97.84	98.88
	解說摺頁/出版品	26	183	98.36	
	視聽多媒體	48	161	99.38	
	解說陳列展示	22	187	99.47	
	解說導覽機台	53	156	99.36	
二、公共設施	廁所	29	180	98.33	99.18
	育嬰設備	147	62	100.00	
	步道	13	196	98.98	
	觀景亭台	21	188	100.00	
	休憩座椅	24	185	98.92	
	停車場	79	130	100.00	
	iTaiwan 免費無線上網	108	101	98.02	
三、遊客服務	服務人員態度	2	207	100.00	100.00
	服務人員解說內容	18	191	100.00	
	提供遊客服務之項目	15	194	100.00	
四、心理體驗	遊憩區內之擁擠度	10	199	94.47	95.32
	環境維護之清潔度	7	202	98.02	
	遊憩區內吵雜度	10	199	93.47	
五、	使用 APP 滿意度	182	27	100.00	100.00
總問卷數		本季本站遊客滿意度問卷調查總數計 209 份。			

表 34：大屯（含二子坪）103 年度第 3 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	18	182	96.70	96.97
	解說摺頁/出版品	27	173	96.53	
	視聽多媒體	39	161	96.89	
	解說陳列展示	34	166	98.19	
	解說導覽機台	55	145	96.55	
二、 公共 設施	廁所	5	195	97.44	96.06
	育嬰設備	90	110	90.91	
	步道	2	198	98.48	
	觀景亭台	3	98.48	98.48	
	休憩座椅	2	198	97.98	
	停車場	19	181	95.58	
	iTaiwan 免費無線上網	76	124	93.55	
三、 遊客 服務	服務人員態度	2	198	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	10	190	100.00	
四、 心理 體驗	遊憩區內之擁擠度	7	193	93.26	94.82
	環境維護之清潔度	5	195	96.41	
	遊憩區內吵雜度	8	192	94.79	
五、	使用 APP 滿意度	165	35	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 103 年度第 3 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	6	194	100.00	100
	解說摺頁/出版品	0	100	100.00	
	視聽多媒體	28	172	100.00	
	解說陳列展示	2	198	100.00	
	解說導覽機台	56	144	100.00	
二、 公共 設施	廁所	6	194	100.00	98.49
	育嬰設備	179	21	90.48	
	步道	30	170	100.00	
	觀景亭台	23	177	100.00	
	休憩座椅	15	185	100.00	
	停車場	12	188	100.00	
	iTaiwan 免費無線上網	134	66	98.94	
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	17	183	100.00	
	提供遊客服務之項目	4	196	100.00	
四、 心理 體驗	遊憩區內之擁擠度	0	199	99.50	99.17
	環境維護之清潔度	0	200	100.00	
	遊憩區內吵雜度	0	200	98.00	
五、	使用 APP 滿意度	152	152	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 103 年度第 3 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	15	185	98.38	98.44
	解說摺頁/出版品	26	174	98.85	
	視聽多媒體	15	185	100.00	
	解說陳列展示	5	195	99.49	
	解說導覽機台	26	174	100.00	
二、 公共 設施	廁所	17	183	100.00	97.15
	育嬰設備	97	103	98.06	
	步道	10	190	100.00	
	觀景亭台	12	188	98.94	
	休憩座椅	11	189	98.94	
	停車場	19	181	98.90	
	iTaiwan 免費無線上網	85	115	100.00	
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	3	197	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	0	200	100.00	93.55
	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 103 年度第 3 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	22	178	95.51	94.45
	解說摺頁/出版品	49	151	93.38	
	視聽多媒體	63	137	93.43	
	解說陳列展示	28	172	94.77	
	解說導覽機台	56	144	95.14	
二、公共設施	廁所	16	184	99.46	94.79
	育嬰設備	126	74	87.84	
	步道	5	195	97.44	
	觀景亭台	12	188	97.34	
	休憩座椅	28	172	94.77	
	停車場	17	183	93.44	
	iTaiwan 免費無線上網	41	159	96.86	
三、遊客服務	服務人員態度	3	197	100.00	100.00
	服務人員解說內容	23	177	100.00	
	提供遊客服務之項目	12	188	100.00	
四、心理體驗	遊憩區內之擁擠度	9	191	92.67	93.29
	環境維護之清潔度	4	196	95.41	
	遊憩區內吵雜度	5	195	91.79	
五、	使用 APP 滿意度	179	21	100.00	100.00
總問卷數		本季本站遊客滿意度問卷調查總數計 200 份。			

表 38：冷水坑 103 年度第 3 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	34	166	98.19	99.2
	解說摺頁/出版品	60	140	100	
	視聽多媒體	63	137	99.27	
	解說陳列展示	45	155	99.35	
	解說導覽機台	73	127	99.21	
二、 公共 設施	廁所	28	172	100.00	97.22
	育嬰設備	117	83	91.67	
	步道	8	192	98.94	
	觀景亭台	8	192	100.00	
	休憩座椅	10	99.47	100.00	
	停車場	50	150	100.00	
	iTaiwan 免費無線上網	91	109	94.34	
三、 遊客 服務	服務人員態度	10	190	100.00	99.41
	服務人員解說內容	46	154	100.00	
	提供遊客服務之項目	29	171	100.00	
四、 心理 體驗	遊憩區內之擁擠度	12	188	94.44	95.95
	環境維護之清潔度	3	197	99.50	
	遊憩區內吵雜度	12	188	93.91	
五、	使用 APP 滿意度	171	29	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 39：陽明書屋 103 年度第 3 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	45	155	99.35	99.87
	解說摺頁/出版品	71	129	100.00	
	視聽多媒體	110	90	100.00	
	解說陳列展示	25	175	100.00	
	解說導覽機台	86	114	100.00	
二、 公共 設施	廁所	18	182	99.45	99.28
	育嬰設備	147	53	98.11	
	步道	30	170	100.00	
	觀景亭台	42	158	99.37	
	休憩座椅	24	176	98.86	
	停車場	77	123	97.47	
	iTaiwan 免費無線上網	113	87	100.00	
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	3	197	100.00	
四、 心理 體驗	遊憩區內之擁擠度	2	198	97.47	98.49
	環境維護之清潔度	0	200	100.00	
	遊憩區內吵雜度	0	200	98.00	
五、	使用 APP 滿意度	181	19	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。			

伍、結論及遊客意見

103 年度第 3 季問卷調查，受訪的遊客以女性居多，每個年齡層都有，學歷以大學（專）及高中占比例較多，職業各行各業均有，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，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 98.17%、對公共設施認為普通、滿意及非常滿意的滿意度平均達 95.56%、對遊客服務認為普通、滿意及非常滿意的滿意度平均達 99.91%、對心理體驗認為普通、滿意及非常滿意的滿意度平均達 96.2%，綜上資料，遊客在 103 年度第 3 季對本處的問卷調查滿意度(含普通以上)平均達 97.46%。

二、遊客的不滿意度及意見

本年度的問卷調查滿意度，約有 2.54%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，受訪遊客提出之意見或建議及本處辦理情形整理如下：

(一)遊客對遊客中心的建議

遊客意見或建議	本處辦理情形
步道有青苔會滑	將陸續改善
化妝室氣味改進	已請清潔人員加強清潔
視聽多媒體可增加 ENGLISH TITLE	納入未來多媒體製作參考
希望提供多一些解說	已請駐站解說人員增加解說服務
多一些影音導覽解說	納入未來多媒體製作參考
除了介紹步道以外，似可新增每條路線的路程時間供參考，或中途有無休憩區域及"初學者"建議路線等資訊。	納入未來步道摺頁或解說叢書製作參考

(二)遊客對天溪園生態教育中心的建議

遊客意見或建議	本處辦理情形
沒有手機訊號	手機訊號已於 103 年 9 月 18 日由本處企劃課辦理會勘，改善通訊品質事宜。
步道稍滑	天溪園環境較濕滑，將宣導注意安全
戶外解說牌需要稍加強，對年長者能有接駁車更為完善	因天溪園由志工帶隊解說，解說牌示未來視需要再行考量。園區地形不適宜車

	輛行駛，不考慮設置接駁車。
增加告誌牌	因天溪園由志工帶隊解說，未來視需要再行考量。
可以提供昆蟲花卉卡片銷售	已有多樣紀念販售，暫不考慮銷售事宜。
進入園區的時間可以較多選擇。如:1.5 小時太短，時間長些可以多聽些導覽，收穫會更豐富。	受限解說人力，未來視需要再行考量。
園區內天然枯木樹枝宜移除以防蟲蛇	為維護天溪園自然生態，會保留部分自然落葉樹枝，供解說教育使用。
這次講解的是植物類是否有昆蟲種類 的呢，因為孩子對蟲類有興趣，謝謝。	動物為隨機遇到，有見到昆蟲或動物， 志工老師都會解說。
提供登山杖以供需要者使用	登山杖仍請需使用者自行準備。
停車場遭占，沒辦法停車	將加強勸導改善。

(三)遊客對陽明書屋的建議

遊客意見或建議	本處辦理情形
希望增加參觀時的休息坐椅	陽明書屋遊客服務站設有休憩座椅供遊客休憩使用，中興賓館入口處左右各設有 4 張長椅提供突然身體不適遊客使用，對於行動不便之長者或障礙者，本站人員會適時建議該遊客使用輪椅減少體力消耗。
建議上級管理單位能核撥相關預算，以作為書屋維護修繕作業，俾利遊客參觀。	本處每年皆努力爭取預算，亦在有限預算下盡力維護修繕
可以增加紀念品的商店	目前尚未規劃商店，未來視需要再行考量。
希望可以自由活動	為考量管理需要，以維持現有解說導覽模式為宜。
洗手間廁位太少。	遊客服務站已提供足數需求之公廁，若遊客太多時亦會告知大忠館亦有公廁可使用。

(四)遊客對擎天崗管理站(含冷水坑服務站)的建議

遊客意見或建議	本處辦理情形
---------	--------

停車場收費太貴，停一下就 50 元	為有效控制停車數及維持遊憩品質，方參考台北市政府收費方式後訂定本收費方式。
建議步道柵欄整修及清理牛大便	步道柵欄整修工程賡續施工中；牛大便則安排清潔人員定時清理。
增加冷熱飲水更好	因現況無妥適位置，將於 104 年展示更新時納入設計，105 編列預算購買設置飲水機。
山澗小橋旁去除雜場，闢小池塘讓登山者洗手	自然環境並不適宜闢洗手池。
QR CODE 應設立於較明顯處及書籍旁邊	已設於明顯處，將加強宣導。
螢幕不夠清潔	使用人眾多，已請清潔人員加強擦拭改善。
增加涼亭	未來視需要再行考量。
沒有吃的	販賣部已提供簡易熱食。
請增設殘障步道、例如輪椅族	已納入評估中
增加販賣部販售商品種類	納入參考。
洗手間設備可增加(流動廁所增設)	廁間已足數需求，尚無需增設流動廁所。
可以賣多一些飲料	納入參考。
飲水機可增設紙杯	考量環保不提供紙杯，宣導遊客自行攜帶水瓶。
步道太陡，若有可能稍加修正	步道已做適切規劃設置，尚無需修正路線。
公車小、班次少，中午過後很難坐到位子	已函請台北市政府卓處
廣設飲水機 以應單車族需要並符合低碳運動	冷水坑站已設，擎天崗站將於本年度編列預算再行設置飲水機。
地圖導覽的 DM 較少 可否增加	步道摺頁刻正再版印製中，本處網站及服務站均有相關地圖可參考。
停車位太少	國家公園區內不適宜再興闢停車場，尚不考慮增設停車位。

(五)遊客對小油坑管理站(含大屯服務站)的建議

遊客意見或建議	本處辦理情形
---------	--------

販賣部不明顯且販賣的東西可以多元化	納入參考。
增加停車場	國家公園區內不適宜再興闢停車場，尚不考慮增設停車位。
車位太少，休閒坐椅沒有遮蔭	本園休憩座椅尚不考慮設置遮蔭。
步道維護整修希望更積極	將加強辦理。
有關木質部分建議噴灑黃油以延長使用期限	納入參考
廁所不乾淨，無衛生紙？帶小孩不方便	已改善
若能設"寄放東西處"將更好	目前開館時間及人力設備尚無法提供寄物服務。
在二子坪下雨時較沒有遮雨的地方，天氣熱時蔭涼處休息區不夠	相關設施已足敷需，以維持現況為宜。
二子坪的休息地方座椅太少	相關設施已足敷需，以維持現況為宜。
可否研究讓寵物進入館內的可行性	納入參考。

(六)遊客對龍鳳谷管理站的建議

遊客意見或建議	本處辦理情形
沒有飲水機。	已當場答覆：本站設有簡易飲水設施。
電視機銀幕應加大，欣賞較佳。	已當場答覆：待財產保管期到期後，再考慮更新大型電視機。
遊客中心沒有冷氣！！熱！！	服務站多採自然通風設計，尚無裝設冷氣，意見納入參考。

三、總結

本季遊客滿意度整體而言尚稱滿意，且高達 99.06% 的遊客皆表示願意再來，足見遊客對於本處之鼓勵及肯定，對本處有更高的期許的遊客，亦提出許多良性的建議事項，本處將參考民眾提供之意見，整體設計規劃軟硬體，在國家公園以保護國家特有之自然風景、野生物及史蹟，並供國民之育樂及研究的宗旨下，推廣生態永續的理念，達到國家公園永續自然生態及本處「服務有趣，生態永續」的為民服務精神。