

103 年度第 1 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 4 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.....	8
(三)居住地.....	8
(四)教育背景.....	9
(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	35
(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	36
三、總結	36

表目錄

表 1：性別統計量表.....	7
表 2：年齡統計量表.....	8
表 3：居住地統計量表.....	8
表 4：教育背景統計量表.....	9
表 5：職業統計分析量表.....	9
表 6：交通工具統計量表.....	10
表 7：天氣統計量表.....	10
表 8：氣溫統計量表.....	11
表 9：103 年度第 1 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 1 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 1 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 1 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 1 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 1 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 1 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 1 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 1 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	8
圖 3：居住地統計分析圖	8
圖 4：教育背景統計分析圖	9
圖 5：職業統計分析圖	9
圖 6：交通工具統計分析圖	10
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 1 月 1 日至 103 年 4 月 1 日止，共計 3 個月，期間總共進行 1,421 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 38.16：61.84，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	538	37.86	38.16	38.16
	女	872	61.37	61.84	100.00
	總和	1,410	99.23	100.00	
遺漏值	系統界定	11	0.77		
總和		1,421	100.00		

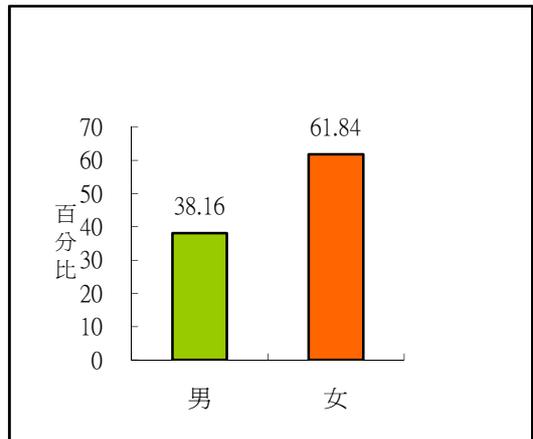


圖 1：性別統計分析圖

(二)年齡

來訪的遊客，以 20 歲到 64 歲的年齡層佔遊客的 81.86%，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	142	9.99	10.03	10.03
	20-35 歲	282	19.85	19.92	29.94
	36-50 歲	380	26.74	26.84	56.78
	51-64 歲	497	34.98	35.10	91.88
	65 歲以上	115	8.09	8.12	100.00
	總和	1,416	99.65	100.00	
遺漏值	系統界定	5	0.35		
總和		1,421	100.00		

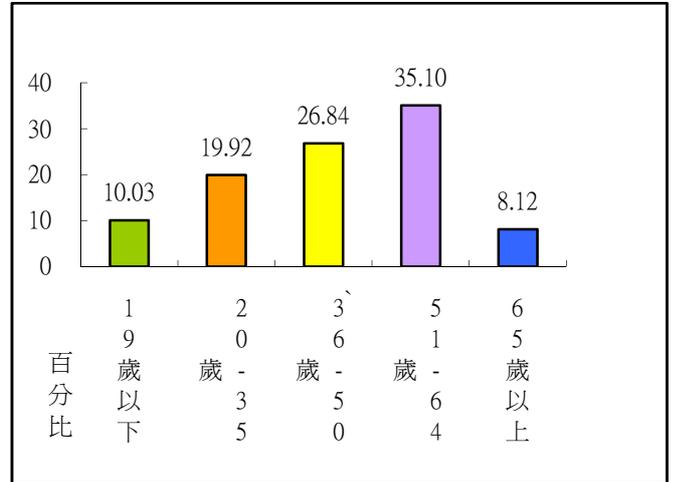


圖 2：年齡統計分析圖

(三)居住地

參訪陽明山國家公園的遊客，有高達 65.66% 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 0.63%，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 4.44%。

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	9	0.63	0.63	0.63
	臺北市/新北市	931	65.52	65.66	66.29
	其他縣市	415	29.20	29.27	95.56
	其他國家	63	4.43	4.44	100.00
	總和	1,418	99.79	100.00	
	遺漏值	系統界定	3	0.21	
總和		1,421	100.00		

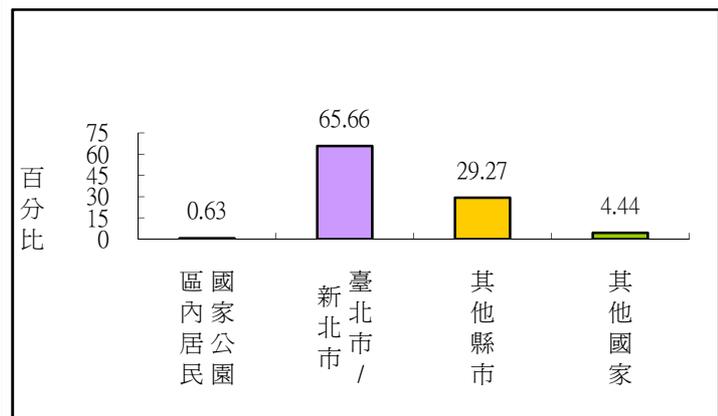


圖 3：居住地統計分析圖

(四)教育背景

遊客的學歷以大學（專）居多佔 59.53%，其次分別為高中(職)佔 19.70%、研究所以上佔 14.88%、國小/中佔 5.81%、自修佔 0.07%。

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	1	0.07	0.07	0.07
	國小/中	82	5.77	5.81	5.88
	高中（職）	278	19.56	19.70	25.58
	大學（專）	840	59.11	59.53	85.12
	研究所以上	210	14.78	14.88	100.00
	總和	1,411	99.30	100.00	
遺漏值	系統界定	10	0.70		
總和		1,421	100.00		

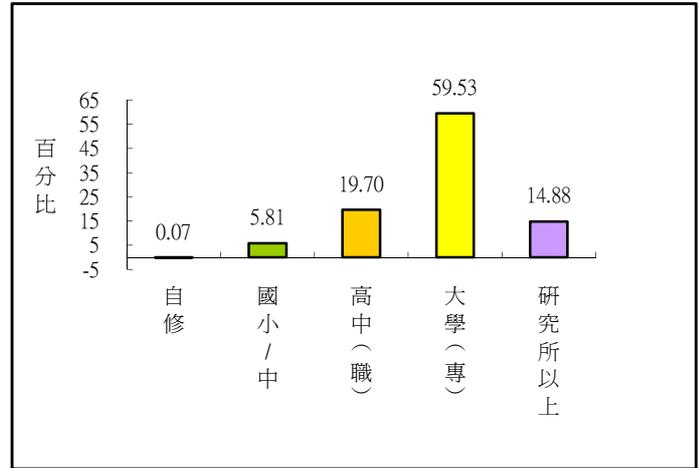


圖 4：教育背景統計分析圖

(五)職業

在遊客的職業分布比例上，以其他居多佔 29.47%，農/林/漁/牧 5.87%是佔遊客比例較低的族群，其餘分別為學生 16.68%、軍/公/教 12.08%、服務業 22.76%、自由業 13.14%。

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	236	16.61	16.68	16.68
	軍教	171	12.03	12.08	28.64
	農林漁牧業	83	5.84	5.87	34.63
	服務業	322	22.66	22.76	57.39
	自由業	186	13.09	13.14	70.53
	其他	417	29.35	29.47	100.00
	總和	1,415	99.58	100.00	
遺漏值	系統界定	6	0.42		
總和		1,421	100.00		

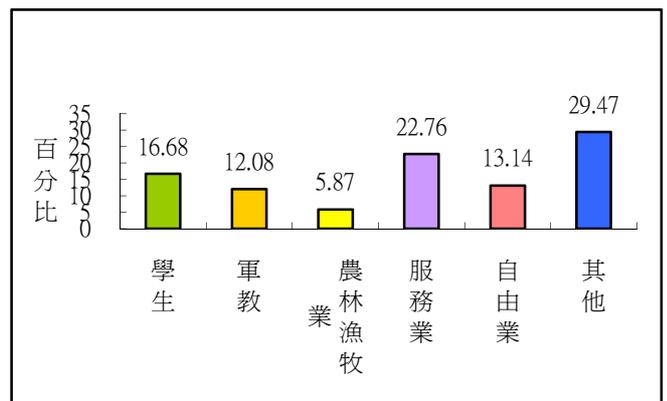


圖 5：職業統計分析圖

(六)交通工具

在交通工具的使用上，有 39.84%的遊客是自行開車上山，搭乘公共交通工具的遊客佔 42.24%，8.39%搭乘遊覽車，1.06%自行騎機車，3.74%的遊客步行上山，其他方式及騎腳踏車的有 0.42%。

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	15	1.06	1.06	1.06
	機車	61	4.29	4.30	5.36
	自行開車	565	39.76	39.84	45.20
	搭乘大眾運輸工具	599	42.15	42.24	87.45
	遊覽車	119	8.37	8.39	95.84
	步行	53	3.73	3.74	99.58
	其他	6	0.42	0.42	100.00
	總和	1,418	99.79	100.00	
遺漏值	系統界定	3	0.21		
總和		1,421	100.00		

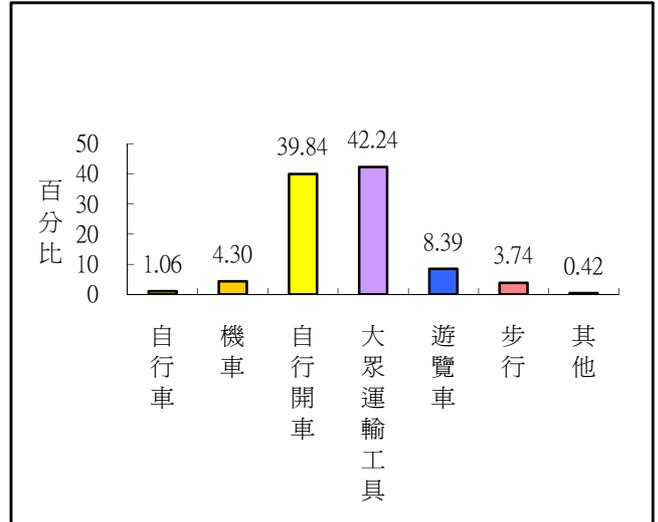


圖 6：交通工具統計分析圖

二、出遊日背景資料分析

(一)天氣

有效問卷數 1,385、遺漏值 36；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 30.47%、陰天有 35.52%、雨天有 34.01%。

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	422	29.70	30.47	30.47
	陰	492	34.62	35.52	65.99
	雨	471	33.15	34.01	100.00
	總和	1385	97.47	100.00	
遺漏值		36	2.53		
總和		1421	100.00		

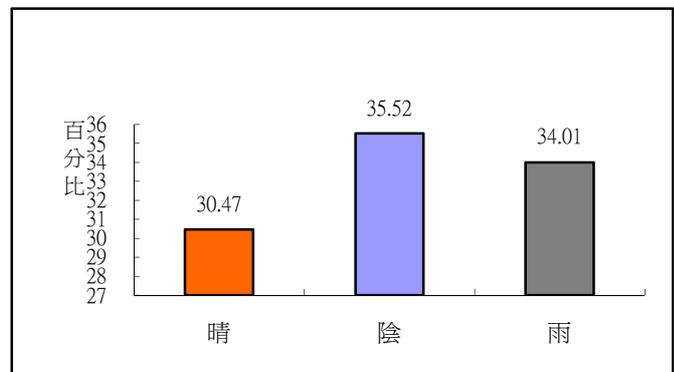


圖 7：天氣統計分析圖

(二)氣溫

有效問卷數 1,394、遺漏值 27；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 0.07%、1-5 度佔 2.58%、6-10 度佔 26.33%、11-15 度佔 34.58%、16-20 度佔 27.47%、21-25 度佔 7.53%、26-30 度佔 1.36%、30 度以上佔 0.07%。

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	0.07	0.07	0.07
	1-5 度	36	2.53	2.58	2.65
	6-10 度	367	25.83	26.33	28.98
	11-15 度	482	33.92	34.58	63.56
	16-20 度	383	26.95	27.47	91.03
	21-25 度	105	7.39	7.53	98.57
	26-30 度	19	1.34	1.36	99.93
	30 度以上	1	0.07	0.07	
	總和	1394	98.10	100.00	
遺漏值		27	1.90		
總和		1421	100.00		

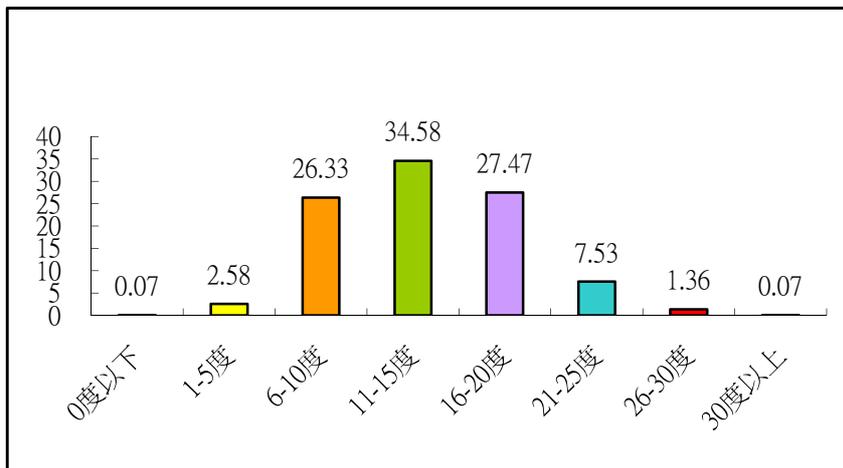


圖 8：氣溫統計分析圖

三、各項滿意度分析

表 9：103 年度第 1 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	216	1205	99.00	98.69
	解說摺頁/出版品	225	1196	98.83	
	視聽多媒體	363	1058	97.92	
	解說陳列展示	174	1247	99.36	
	解說導覽機台	452	969	98.35	
二、公共設施	廁所	96	1325	98.94	98.4
	育嬰設備	889	532	96.43	
	步道	76	1345	99.41	
	觀景亭台	123	1298	99.23	
	休憩座椅	123	1298	98.38	
	停車場	301	1119	98.66	
三、遊客服務	iTaiwan 免費無線上網	751	670	97.76	99.61
	服務人員態度	10	1411	99.65	
	服務人員解說內容	75	1346	99.7	
四、心理體驗	提供遊客服務之項目	60	1361	99.49	97.04
	遊憩區內之擁擠度	39	1382	96.09	
	環境維護之清潔度	20	1401	98.79	
	遊憩區內吵雜度	38	1383	96.24	
五、	使用 APP 滿意度	1182	239	98.74	98.74
總問卷數		本季遊客滿意度問卷調查總數計 1,421 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 1,205，遺漏值 216（含未使用或不知道）占 15.2%，滿意度分析：46.56%感到非常滿意、40.33%感到滿意，12.12%感到普通，約有 0.75%的遊客感到不滿意及 0.25%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	3	0.21	0.25	0.25
	不滿意	9	0.63	0.75	5.88
	普通	146	10.27	12.12	13.11
	滿意	486	34.20	40.33	53.44
	非常滿意	561	39.48	46.56	100.00
	總和	1,205	84.80	100.00	
遺漏值	未使用	204	14.36		
	系統界定	12	0.84		
總和		1,421	100.00		

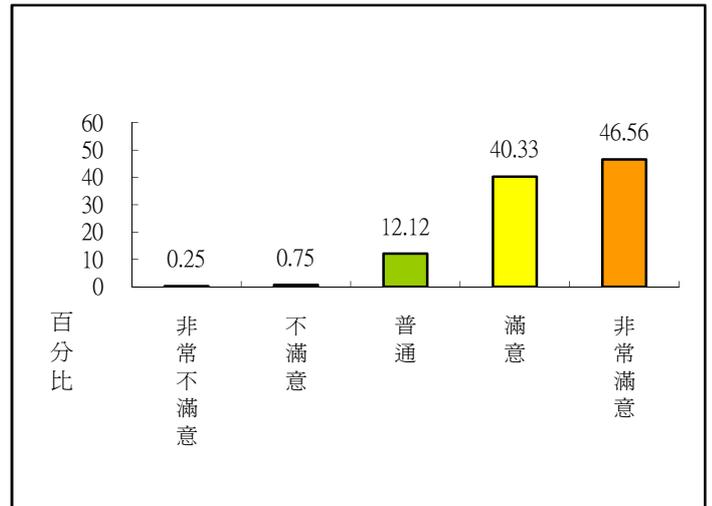


圖 9：戶外解說牌誌統計分析圖

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 1,196、遺漏值（含未使用或不知道）225 佔 15.83%；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 46.07%感到非常滿意、有 42.31 感到滿意、10.45%感到普通、約有 1%的遊客感到不滿意及 0.17%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	2	0.14	0.17	0.17
	不滿意	12	0.84	1.00	1.17
	普通	125	8.80	10.45	11.62
	滿意	506	35.61	42.31	53.93
	非常滿意	551	38.78	46.07	100.00
	總和	1,196	84.17	100.00	
遺漏值	未使用	213	14.99		
	系統界定	12	0.84		
總和		1,421	100.00		

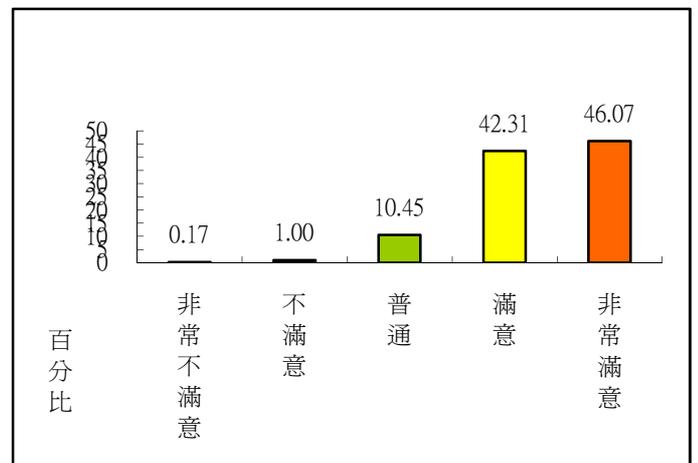


圖 10：解說摺頁及出版品統計分析圖

3. 視聽多媒體

遊客在視聽多媒體方面，有效問卷數 1,058，遺漏值 363（含未使用或不知道）占 25.54%，滿意度分析：有 51.7%感到非常滿意，36.29%滿意，9.92%感到普通，約有 1.89%的遊客感到不滿意及 0.19%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	0.14	0.19	0.19
	不滿意	20	1.41	1.89	2.08
	普通	105	7.39	9.92	12.00
	滿意	384	27.02	36.29	48.30
	非常滿意	547	38.49	51.70	100.00
	總和	1,058	74.45	100.00	
遺漏值	未使用	354	24.91		
	系統界定	9	0.63		
總和		1,421	100.00		

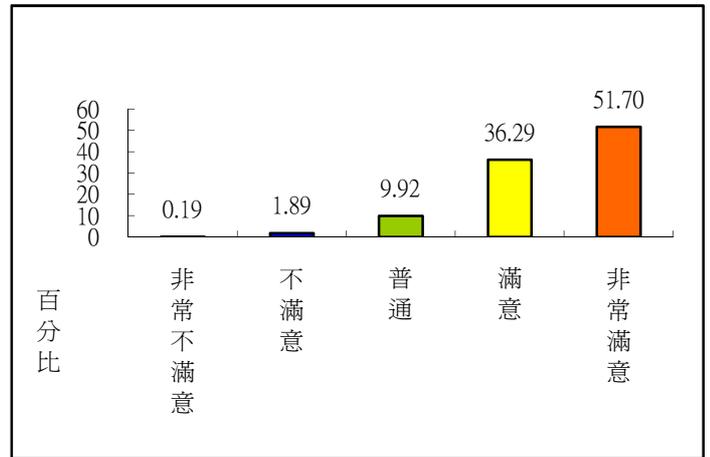


圖 11：視聽多媒體統計分析圖

4. 解說陳列展示

遊客在解說陳列展示方面，有效問卷數 1,247，遺漏值 174（含未使用或不知道）占 12.24%，滿意度分析：使用過的遊客有 48.76%感到非常滿意及 41.22%滿意，9.38%感到普通，約有 0.56%的遊客感到不滿意及 0.08%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	0.07	0.08	0.08
	不滿意	7	0.49	0.56	0.64
	普通	117	8.23	9.38	10.02
	滿意	514	36.17	41.22	51.24
	非常滿意	608	42.79	48.76	100.00
	總和	1,247	87.76	100.00	
遺漏值	未使用	167	11.75		
	系統界定	7	0.49		
總和		1,421	100.00		

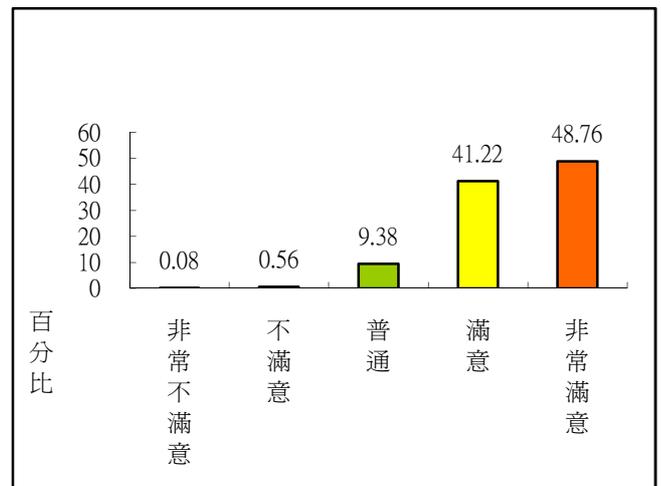


圖 12：解說陳列展示統計分析圖

5. 解說導覽機台

遊客在解說導覽機台方面，有效問卷數為 969，遺漏值 452（含未使用或不知道）占 31.81%，滿意度分析：使用過的遊客有 43.76%感到非常滿意及 40.97%滿意，13.62%感到普通，約有 1.34%的遊客感到不滿意及 0.31%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	3	0.21	0.31	0.31
	不滿意	13	0.91	1.34	1.65
	普通	132	9.29	13.62	15.27
	滿意	397	27.94	40.97	56.24
	非常滿意	424	29.84	43.76	100.00
	總和	969	68.19	100.00	
遺漏值	未使用	443	31.18		
	系統界定	9	0.63		
總和		1,421	100.00		

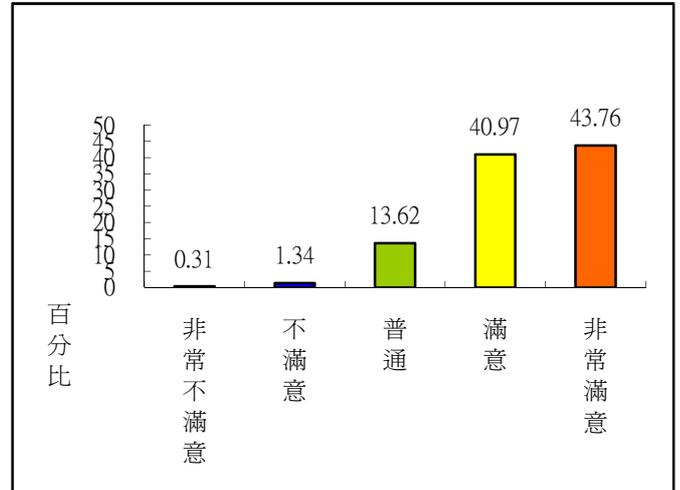


圖 13：解說導覽機台統計分析圖

(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 1,325，遺漏值 96（含未使用或不知道）占 6.76%，滿意度分析：使用過的遊客有 49.13%感到非常滿意及 39.32%滿意，10.49%感到普通，約有 0.75%的遊客感到不滿意及 0.3%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	4	0.28	0.30	0.30
	不滿意	10	0.70	0.75	1.06
	普通	139	9.78	10.49	11.55
	滿意	521	36.66	39.32	50.87
	非常滿意	651	45.81	49.13	100.00
	總和	1,325	93.24	100.00	
遺漏值	未使用	94	6.62		
	系統界定	2	0.14		
總和		1,421	100.00		

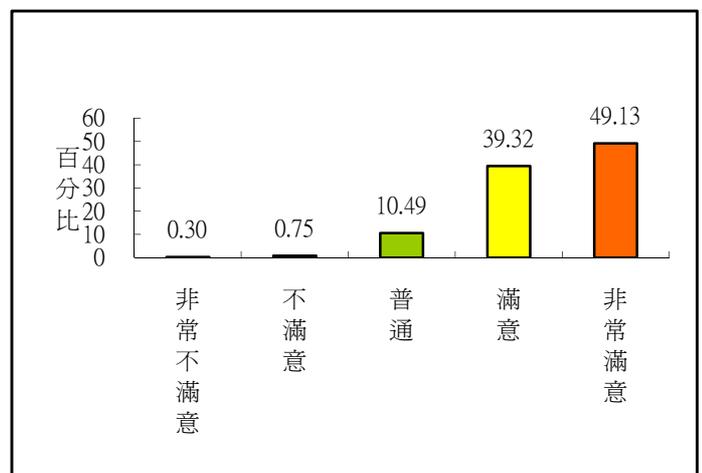


圖 14：廁所統計分析圖

2. 育嬰設備

遊客在育嬰設備方面，有效問卷數 532，遺漏值 889（含未使用或不知道）占 62.56%，滿意度分析：使用過的遊客有 39.47%感到非常滿意及 36.28%滿意，20.68%感到普通，約有 2.26%的遊客感到不滿意及 1.32%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	7	0.49	1.32	1.32
	不滿意	12	0.84	2.26	3.57
	普通	110	7.74	20.68	24.25
	滿意	193	13.58	36.28	60.53
	非常滿意	210	14.78	39.47	100.00
	總和	532	37.44	100.00	
遺漏值	未使用	878	61.79		
	系統界定	11	0.77		
總和		1,421	100.00		

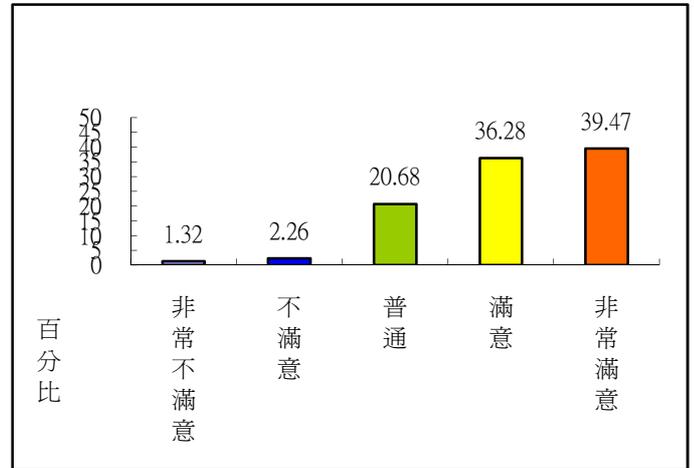


圖 15：育嬰設備統計分析圖

3. 步道

遊客在步道設施方面，有效問卷數 1,345，遺漏值 76（含未使用或不知道）占 5.35%，滿意度分析：使用過的遊客有 51.45%感到非常滿意及 38.66%滿意，9.29%感到普通，約有 0.59%的遊客感到不滿意。

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	0	0.00	0.00	0.00
	不滿意	8	0.56	0.59	0.59
	普通	125	8.80	9.29	9.89
	滿意	520	36.59	38.66	48.55
	非常滿意	692	48.70	51.45	100.00
	總和	1,345	94.65	100.00	
遺漏值	未使用	74	5.21		
	系統界定	2	0.14		
總和		1,421	100.00		

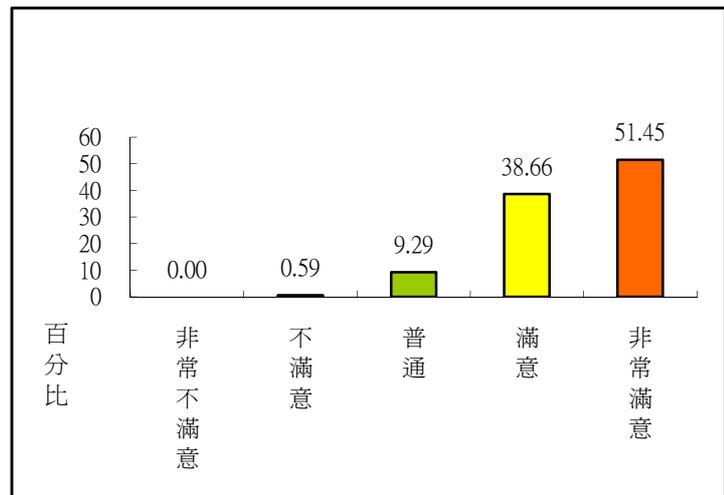


圖 16：步道設施統計分析圖

4. 觀景亭台

遊客在觀景亭台設施方面，有效問卷數 1,298，遺漏值 123（含未使用或不知道）占 8.66%，滿意度分析：使用過的遊客有 51.08%感到非常滿意及 40.6%滿意，7.55%感到普通，約有 0.62%的遊客感到不滿意及 0.15%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	0.14	0.15	0.15
	不滿意	8	0.56	0.62	0.77
	普通	98	6.90	7.55	8.32
	滿意	527	37.09	40.60	48.92
	非常滿意	663	46.66	51.08	100.00
	總和	1,298	91.34	100.00	
遺漏值	未使用	121	8.52		
	系統界定	2	0.14		
總和		1,421	100.00		

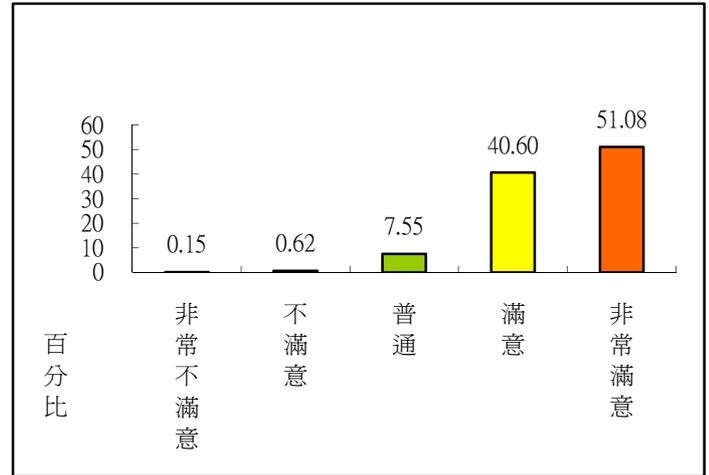


圖 17：觀景亭台設施統計分析圖

5. 休憩座椅

遊客在休憩座椅設施方面，有效問卷數 1,298，遺漏值 123（含未使用或不知道）占 8.66%，滿意度分析：使用過的遊客有 47.38%感到非常滿意及 40.37%滿意，10.63%感到普通，約有 1.08%的遊客感到不滿意及 0.54%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	7	0.49	0.54	0.54
	不滿意	14	0.99	1.08	1.62
	普通	138	9.71	10.63	12.25
	滿意	524	36.88	40.37	52.62
	非常滿意	615	43.28	47.38	100.00
	總和	1,298	91.34	100.00	
遺漏值	未使用	121	8.52		
	系統界定	2	0.14		
總和		1,421	100.00		

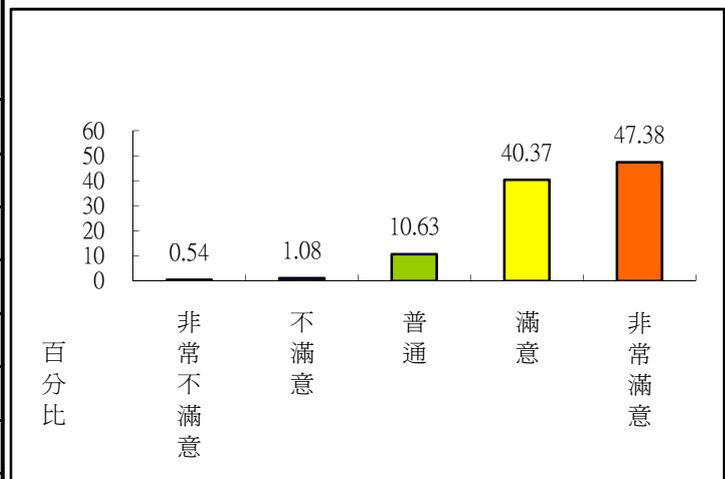


圖 18：休憩座椅設施統計分析圖

6. 停車場

遊客在停車場設施方面，有效問卷數 1,119，遺漏值 301（含未使用或不知道）占 21.2%，滿意度分析：使用過的遊客有 47.9%感到非常滿意及 36.82%滿意，13.94%感到普通，約有 0.98%的遊客感到不滿意及 0.36%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	4	0.28	0.36	0.36
	不滿意	11	0.77	0.98	1.34
	普通	156	10.99	13.94	15.28
	滿意	412	29.01	36.82	52.10
	非常滿意	536	37.75	47.90	100.00
	總和	1,119	78.80	100.00	
遺漏值	未使用	296	20.85		
	系統界定	5	0.35		
總和		1,420	100.00		

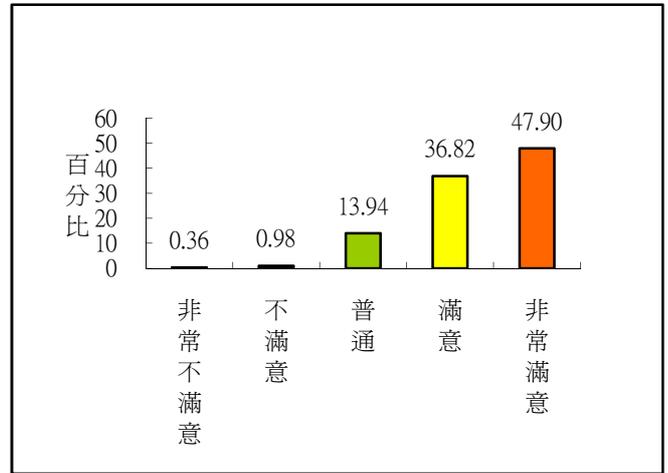


圖 19：停車場設施統計分析圖

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 670，遺漏值 751（含未使用或不知道）占 52.85%，滿意度分析：使用過的遊客有 51.94%感到非常滿意及 36.72%滿意，9.1%感到普通，約有 1.49%的遊客感到不滿意及 0.75%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	5	0.35	0.75	0.75
	不滿意	10	0.70	1.49	2.24
	普通	61	4.29	9.10	11.34
	滿意	246	17.31	36.72	48.06
	非常滿意	348	24.49	51.94	100.00
	總和	670	47.15	100.00	
遺漏值	未使用	741	52.15		
	系統界定	10	0.70		
總和		1,421	100.00		

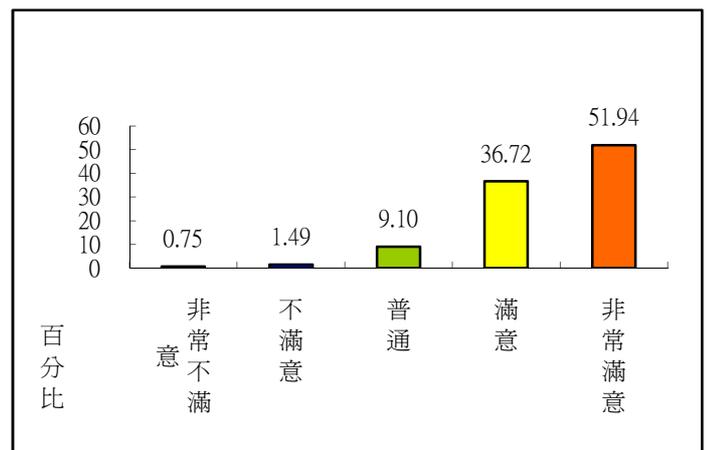


圖 20：i_Taiwan 免費無線上網服務統計分析圖

(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 1,411，遺漏值 10（含未使用或不知道）占 0.7%，滿意度分析：使用過的遊客有 84.48% 感到非常滿意及 13.89% 滿意，1.28% 感到普通，約有 0.21% 的遊客感到不滿意及 0.14% 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	2	0.14	0.14	0.14
	不滿意	3	0.21	0.21	0.35
	普通	18	1.27	1.28	1.63
	滿意	196	13.79	13.89	15.52
	非常滿意	1,192	83.88	84.48	100.00
	總和	1,411	99.30	100.00	
遺漏值	未使用	10	0.70		
	系統界定	0	0.00		
總和		1,421	100.00		

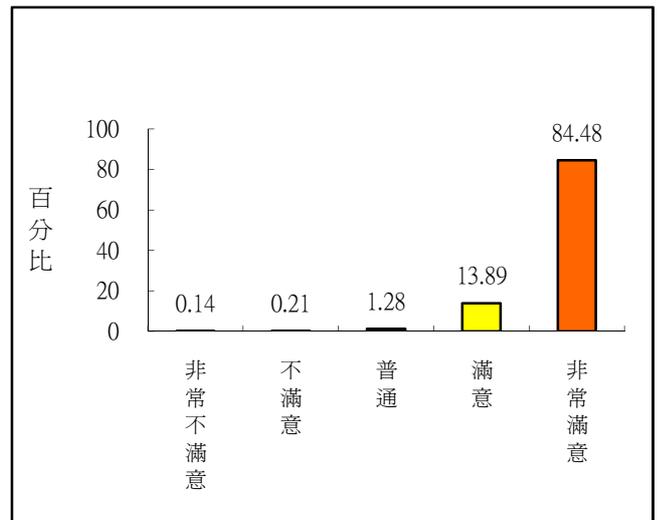


圖 21：服務人員態度統計分析圖

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 1,346，遺漏值 75（含未使用或不知道）占 5.28%，滿意度分析：使用過的遊客有 78.97% 感到非常滿意及 18.87% 滿意，1.86% 感到普通，約有 0.22% 的遊客感到不滿意及 0.07% 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	1	0.07	0.07	0.07
	不滿意	3	0.21	0.22	0.30
	普通	25	1.76	1.86	2.15
	滿意	254	17.87	18.87	21.03
	非常滿意	1,063	74.81	78.97	100.00
	總和	1,346	94.72	100.00	
遺漏值	未使用	75	5.28		
	系統界定	0	0.00		
總和		1,421	100.00		

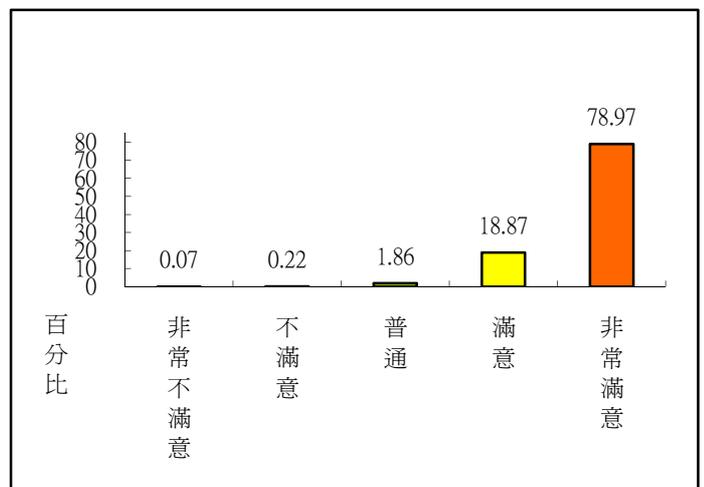


圖 22：服務人員解說內容統計分析圖

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 1,361，遺漏值 60（含未使用或不知道）占 4.22%，滿意度分析：使用過的遊客有 72.81%感到非常滿意及 23%滿意，3.67%感到普通，約有 0.37%的遊客感到不滿意及 0.15%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	2	0.14	0.15	0.15
	不滿意	5	0.35	0.37	0.51
	普通	50	3.52	3.67	4.19
	滿意	313	22.03	23.00	27.19
	非常滿意	991	69.74	72.81	100.00
	總和	1,361	95.78	100.00	
遺漏值	未使用	55	3.87		
	系統界定	5	0.35		
總和		1,421	100.00		

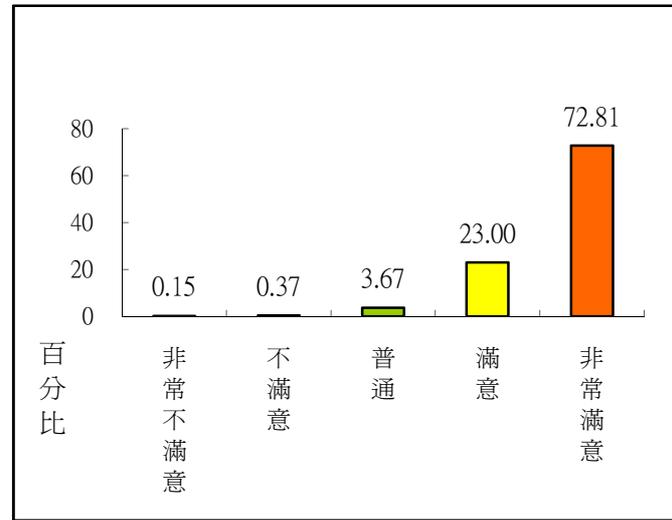


圖 23：提供遊客服務之項目統計分析圖

(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 1,382，遺漏值 39（含未使用或不知道）占 2.74%，滿意度分析：使用過的遊客有 59.19%感到非常滿意及 27.86%滿意，9.04%感到普通，約有 1.95%的遊客感到不滿意及 1.95%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	27	1.90	1.95	1.95
	不滿意	27	1.90	1.95	3.91
	普通	125	8.80	9.04	12.95
	滿意	385	27.09	27.86	40.81
	非常滿意	818	57.57	59.19	100.00
	總和	1,382	97.26	100.00	
遺漏值	未使用	31	2.18		
	系統界定	8	0.56		
總和		1,421	100.00		

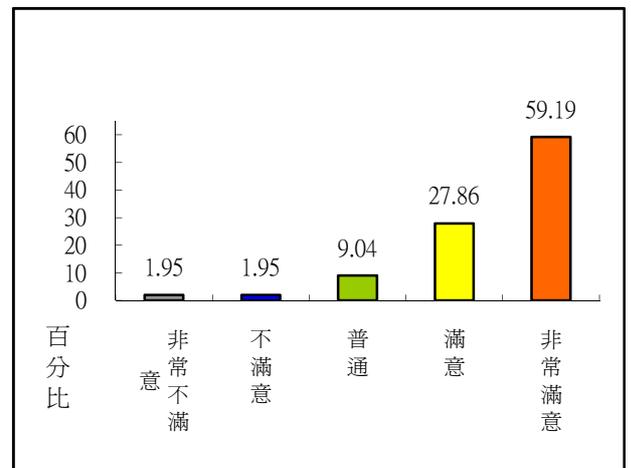


圖 24：遊憩區內之擁擠度統計分析圖

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 1,401，遺漏值 20（含未使用或不知道）占 1.41%，滿意度分析：使用過的遊客有 65.24%感到非常滿意及 27.55%滿意，6%感到普通，約有 1%的遊客感到不滿意及 0.21%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	3	0.21	0.21	0.21
	不滿意	14	0.99	1.00	1.21
	普通	84	5.91	6.00	7.21
	滿意	386	27.16	27.55	34.76
	非常滿意	914	64.32	65.24	100.00
	總和	1,401	98.59	100.00	
遺漏值	未使用	15	1.06		
	系統界定	5	0.35		
總和		1,421	100.00		

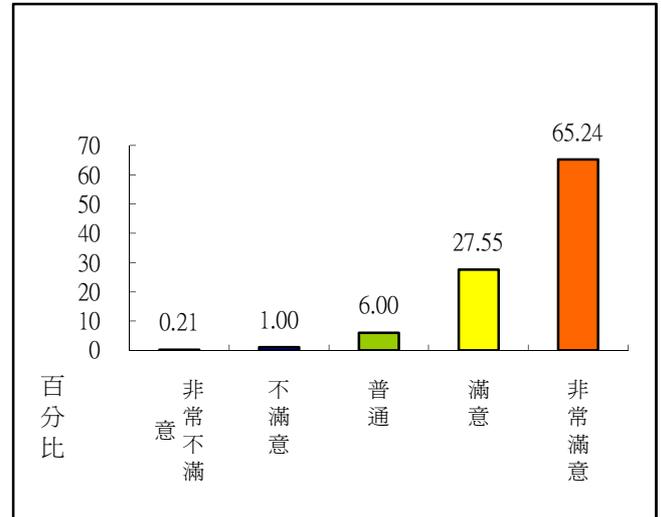


圖 25：環境維護之清潔度統計分析圖

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 1,383，遺漏值 38（含未使用或不知道）占 2.67%，滿意度分析：使用過的遊客有 58.86%感到非常滿意及 27.84%滿意，9.54%感到普通，約有 1.37%的遊客感到不滿意及 2.39%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	33	2.32	2.39	2.39
	不滿意	19	1.34	1.37	3.76
	普通	132	9.29	9.54	13.30
	滿意	385	27.09	27.84	41.14
	非常滿意	814	57.28	58.86	100.00
	總和	1,383	97.33	100.00	
遺漏值	未使用	29	2.04		
	系統界定	9	0.63		
總和		1,421	100.00		

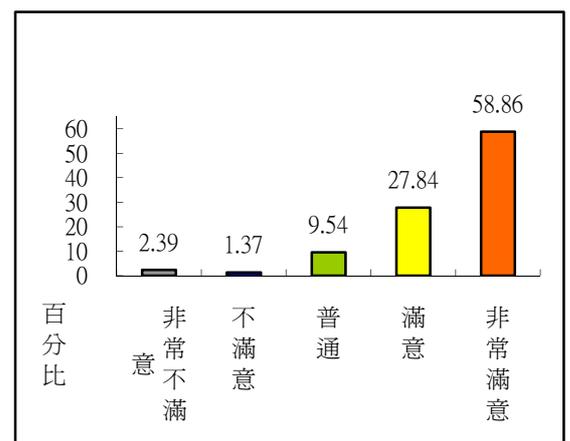


圖 26：遊憩區內之吵雜度統計分析圖

(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 239，遺漏值 1,010（含未使用或不知道）占 83.18%，滿意度分析：使用過的遊客有 19.67%感到非常滿意及 61.09%滿意，17.99%感到普通，約有 0.84%的遊客感到不滿意 0.42 %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	0.07	0.42	0.42
	不滿意	2	0.14	0.84	1.26
	普通	43	3.03	17.99	19.25
	滿意	146	10.27	61.09	80.33
	非常滿意	47	3.31	19.67	100.00
	總和	239	16.82	100.00	
遺漏值	未使用	1,010	71.08		
	系統界定	172	12.10		
總和		1,421	100.00		

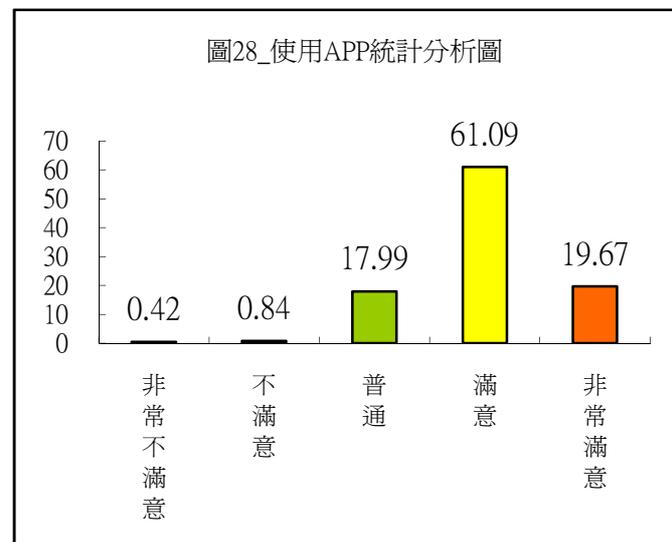


圖 27：使用 APP 統計分析圖

(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 1,414、遺漏值有 7 占 0.49%，其中以第 1 次造訪占最多有 35.22%，其次為 1-5 次的有 34.23%，10 次以上者占 18.03%，以 6-9 次最少占 12.52%。

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	498	35.05	35.22	35.22
	1-5 次	484	34.06	34.23	69.45
	6-9 次	177	12.46	12.52	81.97
	10 次以上	255	17.95	18.03	100.00
	總和	1,414	99.51	100.00	
遺漏值	系統界定	7	0.49		
總和		1,421	100.00		

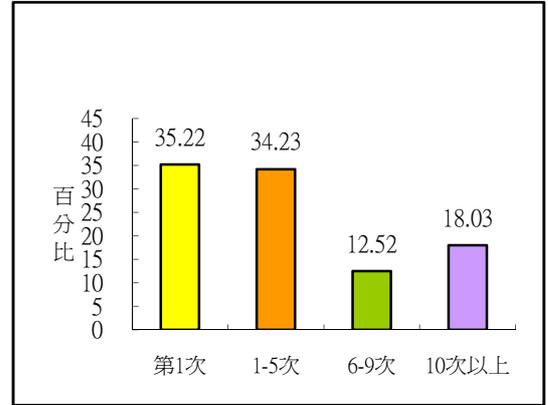


圖 28：過去曾來的次數統計分析表

(七)再度來訪意願

有高達 100% 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	1,407	99.01	100.00	100.00
	不願意	0	0.00	0.00	100.00
	總和	1,407	99.01	100.00	
遺漏值	系統界定	14	0.99		
總和		1,421	100.00		

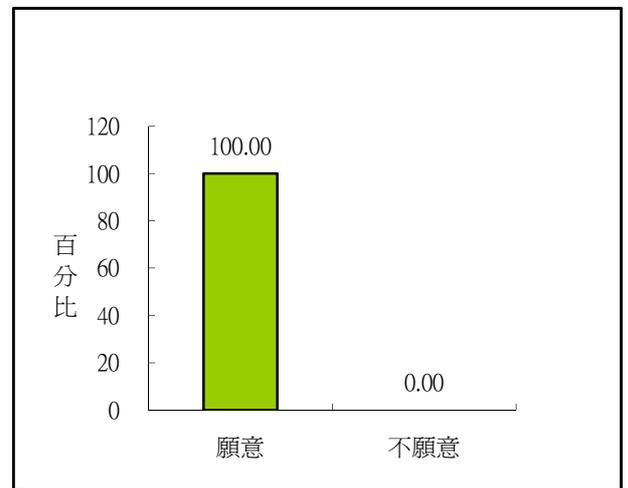


圖 29：是否願意再來統計圖

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	60	478	44.98	43.10	11.30	0.21	0.42
		女	156	716	47.91	38.13	12.71	1.12	0.14
	解說摺頁/出版 品	男	62	476	47.06	44.54	7.56	0.63	0.21
		女	163	709	45.56	40.62	12.41	1.27	0.14
	視聽多媒體	男	122	416	53.13	37.50	7.69	1.20	0.48
		女	238	634	51.10	35.33	11.36	2.21	0.00
	解說陳列展示	男	45	493	49.29	40.57	9.33	0.61	0.20
		女	108	764	49.87	40.45	9.29	0.39	0.00
解說導覽機台	男	140	398	48.24	37.94	13.07	0.25	0.50	
	女	311	561	40.82	42.60	14.26	2.14	0.18	
二、 公共 設施	廁所	男	21	517	48.55	41.01	9.86	0.19	0.39
		女	75	797	49.56	38.02	11.04	1.13	0.25
	育嬰設備	男	342	196	43.88	34.69	18.88	1.53	1.02
		女	539	333	36.64	37.24	21.92	2.70	1.50
	步道	男	30	508	50.98	38.78	9.84	0.39	0.00
		女	45	827	51.87	38.33	9.07	0.73	0.00
	觀景亭台	男	38	500	49.40	43.20	6.40	0.60	0.40
		女	85	787	52.48	38.50	8.39	0.64	0.00
	休憩座椅	男	28	510	44.71	43.92	10.20	0.59	0.59
		女	95	777	49.42	37.71	11.07	1.29	0.51
	停車場	男	88	450	46.22	36.89	15.78	0.67	0.44
		女	208	663	48.87	36.95	12.67	1.21	0.30
iTaiwan 免費 無線上網	男	272	266	57.14	36.47	4.89	0.75	0.75	
	女	472	400	48.50	37.00	12.00	1.75	0.75	
三、 遊客 服務	服務人員態度	男	3	535	85.23	13.46	0.93	0.00	0.37
		女	7	865	83.93	14.22	1.50	0.35	0.00
	服務人員解說 內容	男	22	516	81.01	17.64	1.16	0.00	0.19
		女	47	825	78.91	18.42	2.30	0.36	0.00
	提供遊客服務	男	28	421	72.92	23.75	2.38	0.48	0.48

陽明山國家公園 103 年度第 1 季遊客滿意度問卷調查報告

	之項目	女	38	728	69.64	24.31	5.08	0.69	0.27
四、 心理 體驗	遊憩區內之擁 擠度	男	11	527	59.39	27.51	9.30	2.09	1.71
		女	26	846	58.98	28.01	8.98	1.89	2.13
	環境維護之清 潔度	男	8	530	63.96	29.81	5.28	0.75	0.19
		女	10	862	66.13	25.99	6.50	1.16	0.23
	遊憩區內之吵 雜度	男	13	525	59.05	30.10	8.38	0.95	1.52
		女	23	849	58.78	26.27	10.37	1.65	2.94
五	APP 滿意度	男	451	87	18.39	64.37	14.94	1.15	1.15
		女	721	151	33.77	47.68	17.88	0.66	0.00

四、園區各站滿意度百分比

表 32 天溪園 103 年度第 1 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	79	71	97.18	98.17
	解說摺頁/出版品	40	110	100.00	
	視聽多媒體	64	86	98.84	
	解說陳列展示	66	84	98.81	
二、公共設施	解說導覽機台	100	50	96.00	94.76
	廁所	9	141	99.29	
	育嬰設備	113	37	100.00	
	步道	4	146	100.00	
	觀景亭台	0	122	99.18	
	休憩座椅	39	111	98.20	
	停車場	37	113	100.00	
三、遊客服務	iTaiwan 免費無線上網	132	18	66.67	99.76
	服務人員態度	0	150	100.00	
	服務人員解說內容	1	149	100.00	
四、心理體驗	提供遊客服務之項目	12	138	99.28	97.95
	遊憩區內之擁擠度	4	146	97.26	
	環境維護之清潔度	2	148	99.32	
	遊憩區內吵雜度	0	147	97.28	
五、	使用 APP 滿意度	145	5	100.00	100.00
總問卷數		本季本站遊客滿意度問卷調查總數計 150 份。			

表 33：遊客中心 103 年度第 1 季陽明山國家公園遊客滿意度調查分析表

項次	問卷調查項目	遺漏值(含未使用不知道)	總樣本數(扣除遺漏值及未使用項目值)	滿意度(含普通以上) %	滿意度平均值%
一、解說設施	戶外解說牌誌	31	161	99.38	99.13
	解說摺頁/出版品	29	163	98.16	
	視聽多媒體	40	152	99.34	
	解說陳列展示	24	168	99.40	
	解說導覽機台	37	155	99.35	
二、公共設施	廁所	27	165	97.58	97.28
	育嬰設備	126	66	95.45	
	步道	14	178	98.88	
	觀景亭台	26	166	98.80	
	休憩座椅	21	171	98.25	
	停車場	79	112	96.43	
	iTaiwan 免費無線上網	102	90	95.56	
三、遊客服務	服務人員態度	2	190	99.47	99.27
	服務人員解說內容	11	181	99.45	
	提供遊客服務之項目	13	179	98.88	
四、心理體驗	遊憩區內之擁擠度	12	180	90.56	93.34
	環境維護之清潔度	7	185	96.76	
	遊憩區內吵雜度	14	178	92.70	
五、	使用 APP 滿意度	173	19	94.74	94.74
總問卷數		本季本站遊客滿意度問卷調查總數計 192 份。			

表 34：大屯（含二子坪）103 年度第 1 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	1	199	99.50	99.24
	解說摺頁/出版品	11	189	99.47	
	視聽多媒體	18	182	97.25	
	解說陳列展示	2	198	100.00	
	解說導覽機台	53	147	100.00	
二、公共設施	廁所	0	200	100.00	99.67
	育嬰設備	69	131	97.71	
	步道	0	200	100.00	
	觀景亭台	3	100	100.00	
	休憩座椅	0	200	100.00	
	停車場	4	196	100.00	
	iTaiwan 免費無線上網	46	154	100.00	
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	2	198	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	6	194	98.97	99.31
	環境維護之清潔度	5	195	99.49	
	遊憩區內吵雜度	6	194	99.48	
五、	使用 APP 滿意度	107	93	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 1 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	7	193	100.00	100
	解說摺頁/出版品	0	100	100.00	
	視聽多媒體	35	165	100.00	
	解說陳列展示	4	196	100.00	
	解說導覽機台	52	148	100.00	
二、公共設施	廁所	7	193	100.00	99.01
	育嬰設備	166	34	94.12	
	步道	26	174	100.00	
	觀景亭台	16	184	100.00	
	休憩座椅	13	187	100.00	
	停車場	15	185	100.00	
	iTaiwan 免費無線上網	113	87	98.92	
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	16	184	100.00	
	提供遊客服務之項目	6	194	100.00	
四、心理體驗	遊憩區內之擁擠度	0	199	98.99	98.16
	環境維護之清潔度	0	200	99.00	
	遊憩區內吵雜度	0	200	96.50	
五、	使用 APP 滿意度	146	146	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 1 季陽明山國家公園遊客滿意度調查分析表

項次	問卷調查項目	遺漏值(含未使用不知道)	總樣本數(扣除遺漏值及未使用項目值)	滿意度(含普通以上)%	滿意度平均值%
一、解說設施	戶外解說牌誌	25	175	100.00	98.31
	解說摺頁/出版品	21	179	100.00	
	視聽多媒體	26	174	100.00	
	解說陳列展示	5	195	98.97	
	解說導覽機台	41	159	99.37	
二、公共設施	廁所	11	189	100.00	98.56
	育嬰設備	109	91	100.00	
	步道	9	191	99.48	
	觀景亭台	15	185	100.00	
	休憩座椅	6	194	99.48	
	停車場	19	181	100.00	
	iTaiwan 免費無線上網	108	92	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	7	193	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	95.63
	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	182	18	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 1 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	97.59	95.40
	解說摺頁/出版品	51	149	95.30	
	視聽多媒體	59	141	92.20	
	解說陳列展示	35	165	98.18	
	解說導覽機台	57	143	93.71	
二、公共設施	廁所	13	187	96.26	95.55
	育嬰設備	123	77	88.31	
	步道	4	196	98.47	
	觀景亭台	13	187	98.40	
	休憩座椅	35	165	98.18	
	停車場	19	181	94.48	
	iTaiwan 免費無線上網	53	147	97.28	
三、遊客服務	服務人員態度	2	198	98.48	98.27
	服務人員解說內容	12	188	98.40	
	提供遊客服務之項目	8	192	97.92	
四、心理體驗	遊憩區內之擁擠度	5	195	91.79	93.70
	環境維護之清潔度	1	199	97.99	
	遊憩區內吵雜度	4	196	91.33	
五、	使用 APP 滿意度	176	24	95.83	95.83
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 1 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	33	167	98.8	98.31
	解說摺頁/出版品	40	160	98.75	
	視聽多媒體	72	128	96.88	
	解說陳列展示	34	166	99.40	
	解說導覽機台	68	132	97.73	
二、 公共 設施	廁所	24	176	96.26	98.56
	育嬰設備	125	75	88.31	
	步道	18	182	98.47	
	觀景亭台	20	180	98.40	
	休憩座椅	14	186	94.48	
	停車場	53	147	97.28	
	iTaiwan 免費無線上網	89	111	95.65	
三、 遊客 服務	服務人員態度	2	198	98.48	99.83
	服務人員解說內容	26	174	98.40	
	提供遊客服務之項目	14	186	97.92	
四、 心理 體驗	遊憩區內之擁擠度	10	190	91.79	93.70
	環境維護之清潔度	5	195	97.99	
	遊憩區內吵雜度	9	191	91.33	
五、	使用 APP 滿意度	177	23	95.83	95.83
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 1 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	73	97.26	99.11
	解說摺頁/出版品	20	59	98.31	
	視聽多媒體	49	30	100.00	
	解說陳列展示	4	75	100.00	
	解說導覽機台	44	35	100.00	
二、公共設施	廁所	5	74	100.00	98.25
	育嬰設備	58	21	100.00	
	步道	1	78	98.72	
	觀景亭台	2	77	98.70	
	休憩座椅	11	68	95.59	
	停車場	41	38	98.72	
	iTaiwan 免費無線上網	53	26	100.00	
三、遊客服務	服務人員態度	0	79	100.00	100.00
	服務人員解說內容	0	79	100.00	
	提供遊客服務之項目	3	76	100.00	
四、心理體驗	遊憩區內之擁擠度	1	78	98.72	99.57
	環境維護之清潔度	0	79	100.00	
	遊憩區內吵雜度	2	77	100.00	
五、	使用 APP 滿意度	76	3	100.00	100.00
總問卷數		本季本站遊客滿意度問卷調查總數計 79 份。			

伍、結論及遊客意見

103 年度第 1 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 98.69%、對公共設施認為普通、滿意及非常滿意的滿意度平均達 98.4%、對遊客服務認為普通、滿意及非常滿意的滿意度平均達 99.61%、對心理體驗認為普通、滿意及非常滿意的滿意度平均達 97.04%，綜上資料，遊客在 103 年度第 1 季對本處的問卷調查滿意度(含普通以上)平均達 98.44%。

二、遊客的不滿意度及意見

本年度的問卷調查滿意度，約有 1.56%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
解說摺頁增加景點介紹	免費索取的摺頁以介紹路線及交通為主，若要更詳細的景點介紹可以購買步道篇
拓印的筆可以換新的	會不定時更換
變電箱要請政府修一下了	尚未發現異常情形，納入參考
1.濃霧多，請多設指示牌引導路線，及搭車圖示 2.既然是國家公園應是品質水準很高，卻無法禁止遊客抽菸，應多教育宣導並禁止。更無需設吸煙區，浪費經費及影響大眾及各人健康，破壞環境美觀及水準。	1.已移請相關單位辦理 2.少數者的權益仍需維護，遊客中心的吸菸區已遷移至後門角落處，並加強勸導癮君子至該處吸菸，應可達成吸菸者與不吸菸者的分離效果，維持雙方權益
今天來發現洗手間的清潔與以前差距很大，建議改善，並對以前的清潔人員致敬	已改善
公車總站到第二停車場人車分道樓梯	已移請相關單位辦理

間有 3 盞燈燒掉是否能更新	
公車班次增多	建議過公車處，但大都會公車不足
請保持泥土路面	納入參考
提供多元化的動植物、人文、生態展覽	2014 會重新規劃遊客中心展場，會多元考量
希望儘快在遊客中心設置置物櫃，以方便遊客放置東西。	因遊客中心有開放時間限制，且無置物設備與多餘人力管理，無法提供本項服務

(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
增加入場場次	已現場向遊客解釋，目前暫時依照現行規定場次辦理，如有入園需求可以依照本處規定預約申請
廁所衛生紙應有架子擺放	廁所均設有捲筒衛生紙架，當日衛生紙架桿故障，經排除後已正常

(三)遊客對陽明書屋的建議

本季無任何建議。

(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
請增設飲水機	已完成裝置
飲食區有點大聲	管理站加強宣導
請溫泉中午休息時間改 12 點~1 點 30 分	納入參考
1. DM 字太小 看不到 不好用 2. 廁所不夠整潔，有損壞的垃圾桶要換 3. 公車班次和不到資料再增加，讓人更明白	1. 參考 2. 已完成改善 3. 108 公車僅有大致班距，非固定時間發車，且視天氣及遊客人潮調整班次，故無法再增加更明確資料
公車班次太少 請增加班次	業者已於假日即尖峰時段加密班次
希望有從冷水坑往擎天崗的無障礙步道	納入參考
步道入口與方向指示牌可以再更明確	納入參考

(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
請 108 遊園公車開到大屯自然公園以方便年紀大或走路不方便	納入參考
販賣部可多賣點熱食	納入參考
觀景台應有遮雨設備，因為山上常下雨	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
放映機(DVD)機器儘快修好。	已修復
希望大屯火山的故事須靠觀光局廣為推廣，成為重要景點。	納入參考
設施內容可再多樣豐富些	納入參考
步道旁座椅損壞且有凸出的釘子很危險。	已修復
硫磺谷之流動廁所今天很髒，大便到處都有，很多都在便盆外。	已立即請清潔人員過去處理
希望能販賣明信片，以供蓋章	遊客服務站章很多
應多開放管制區域，提供國人多認識這塊土地。	管制區域皆有管制考量，並非無故管制，若排除需管制原因後會評估並開放。
龍鳳谷步道垃圾太多，管線雜亂。	已請清潔人員清除垃圾

三、總結

本季遊客滿意度整體而言尚稱滿意，且 100%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。