

103 年度第 2 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 8 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.....	13
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.....	15
3. 步道.....	16
4. 觀景亭台.....	17
5. 休憩座椅.....	17
6. 停車場.....	17
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	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 4 月 1 日至 103 年 6 月 30 日止，共計 3 個月，期間總共進行 1,572 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 40.34：59.66，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	633	40.27	40.34	40.34
	女	936	59.54	59.66	100.00
	總和	1,569	99.81	100.00	
遺漏值	系統界定	3	0.19		
總和		1,572	100.00		

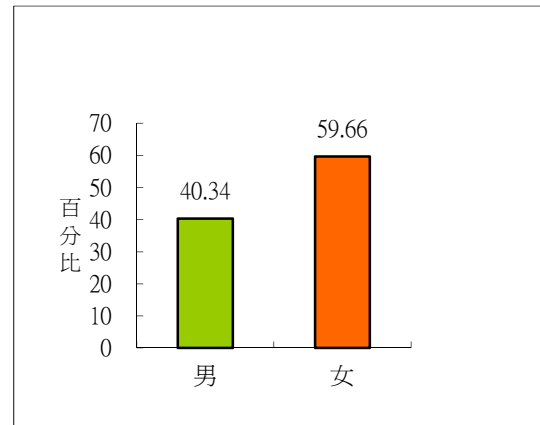


圖 1：性別統計分析圖

(二)年齡

來訪的遊客，以 20 歲到 64 歲的年齡層佔遊客的 73.74%，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，所以七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	283	18.00	18.04	18.04
	20-35 歲	382	24.30	24.35	42.38
	36-50 歲	359	22.84	22.88	65.26
	51-64 歲	416	26.46	26.51	91.78
	65 歲以上	129	8.21	8.22	100.00
	總和	1,569	99.81	100.00	
遺漏值	系統界定	3	0.19		
總和		1,572	100.00		

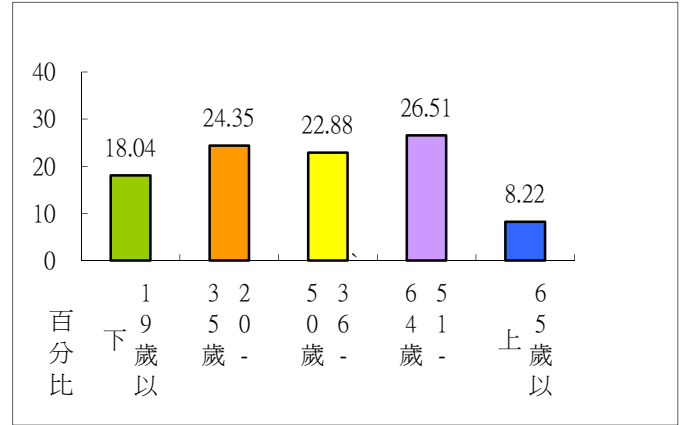


圖 2：年齡統計分析圖

(三)居住地

參訪陽明山國家公園的遊客，有高達 71.42% 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 0.45%，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 4.96%。

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	7	0.45	0.45	0.45
	臺北市/新北市	1122	71.37	71.42	71.87
	其他縣市	364	23.16	23.17	95.04
	其他國家	78	4.96	4.96	100.00
	總和	1,571	99.94	100.00	
	遺漏值	系統界定	1	0.06	
總和		1,572	100.00		

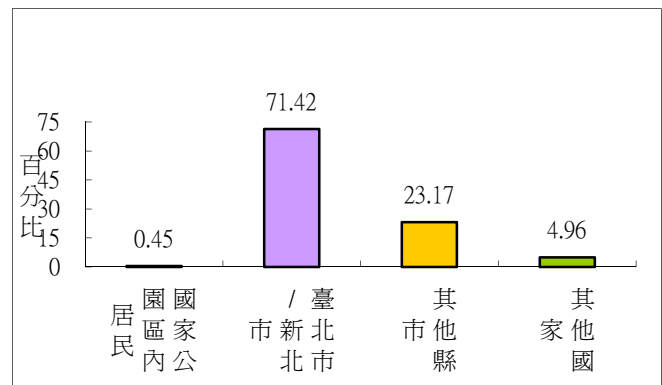


圖 3：居住地統計分析圖

(四)教育背景

遊客的學歷以大學（專）居多佔 56.51%，其次分別為高中(職)佔 17.60%、研究所以以上佔 10.71%、國小/中佔 14.99%、自修佔 0.19%。

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	3	0.19	0.19	0.19
	國小/中	235	14.95	14.99	15.18
	高中（職）	276	17.56	17.60	32.78
	大學（專）	886	56.36	56.51	89.29
	研究所以以上	168	10.69	10.71	100.00
	總和	1,568	99.75	100.00	
遺漏值	系統界定	4	0.25		
總和		1,572	100.00		

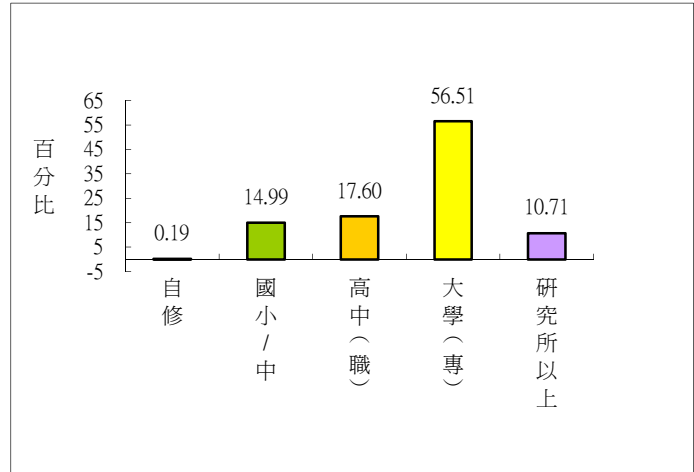


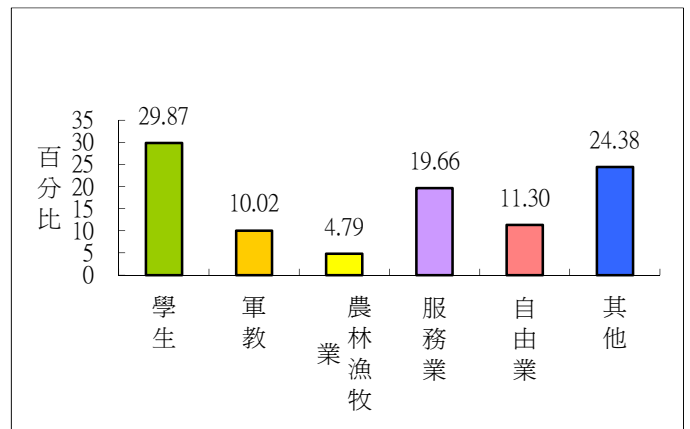
圖 4：教育背景統計分析圖

(五)職業

在遊客的職業分布比例上，以學生居多佔 29.87%，農/林/漁/牧 4.79%是佔遊客比例較低的族群，其餘分別為其他 24.38%、軍/公/教 4.79%、服務業 19.66%、自由業 11.30%。

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	468	29.77	29.87	29.87
	軍教	157	9.99	10.02	39.76
	農林漁牧業	75	4.77	4.79	44.67
	服務業	308	19.59	19.66	64.33
	自由業	177	11.26	11.30	75.62
	其他	382	24.30	24.38	100.00
	總和	1,567	99.68	100.00	
遺漏值	系統界定	5	0.32		
總和		1,572	100.00		



(六)交通工具

在交通工具的使用上，有 32.21%的遊客是自行開車上山，搭乘公共交通工具的遊客佔 37.24%，18.65%搭乘遊覽車，6.49%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 0.64%。

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	12	0.76	0.76	0.76
	機車	102	6.49	6.49	7.26
	自行開車	506	32.19	32.21	39.47
	搭乘大眾運輸工具	585	37.21	37.24	76.70
	遊覽車	293	18.64	18.65	95.35
	步行	63	4.01	4.01	99.36
	其他	10	0.64	0.64	100.00
	總和	1,571	99.94	100.00	
遺漏值	系統界定	1	0.06		
總和		1,572	100.00		

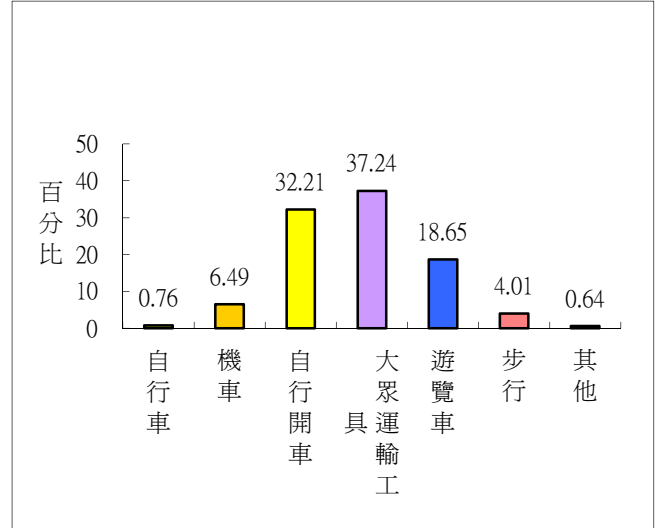


圖 6：交通工具統計分析圖

二、出遊日背景資料分析

(一)天氣

有效問卷數 1,534、遺漏值 38；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 37.74%、陰天有 39.44%、雨天有 22.82%。

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	579	36.83	37.74	37.74
	陰	605	38.49	39.44	77.18
	雨	350	22.26	22.82	100.00
	總和	1534	97.58	100.00	
遺漏值		38	2.42		
總和		1572	100.00		

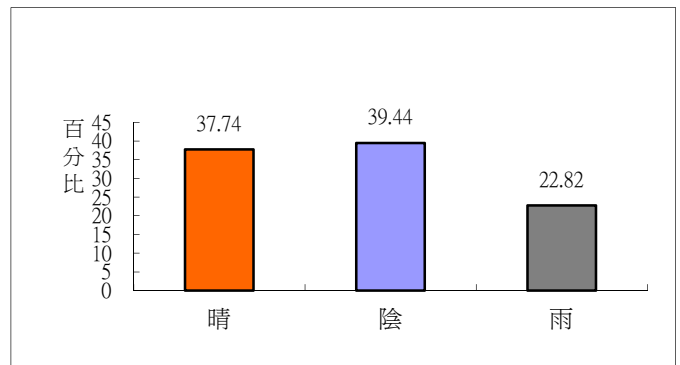


圖 7：天氣統計分析圖

(二)氣溫

有效問卷數 1,527、遺漏值 45；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 0%、6-10 度佔 1.38%、11-15 度佔 5.76%、16-20 度佔 22.13%、21-25 度佔 40.60%、26-30 度佔 27.44%、30 度以上佔 2.62%。

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	0.07	0.07
	1-5 度	0	0.00	0.00	0.07
	6-10 度	21	1.34	1.38	1.44
	11-15 度	88	5.60	5.76	7.20
	16-20 度	338	21.50	22.13	29.34
	21-25 度	620	39.44	40.60	69.94
	26-30 度	419	26.65	27.44	97.38
	30 度以上	40	2.54	2.62	
	總和	1527	97.14	100.00	
遺漏值		45	2.86		
總和		1572	100.00		

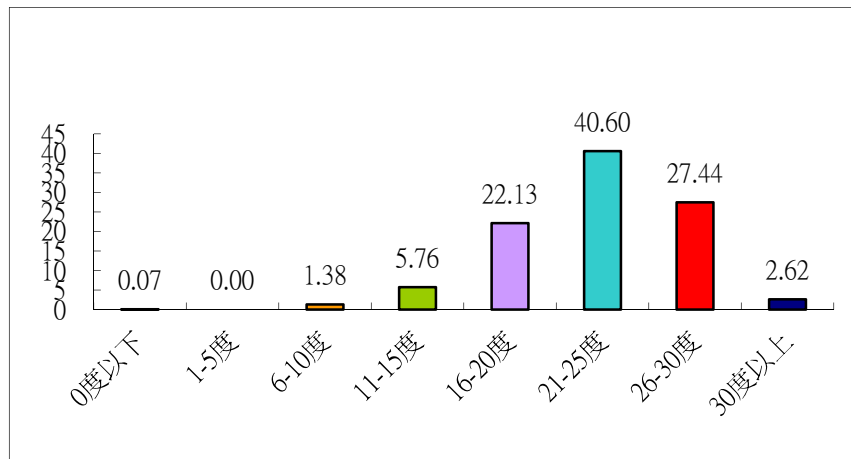


圖 8：氣溫統計分析圖

三、各項滿意度分析

表 9：103 年度第 2 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	221	1,351	99.41	99.4
	解說摺頁/出版品	262	1,310	99.39	
	視聽多媒體	364	1,208	99.50	
	解說陳列展示	159	1,413	99.79	
	解說導覽機台	493	1,079	98.89	
二、公共設施	廁所	110	1,462	99.66	98.52
	育嬰設備	975	597	96.82	
	步道	100	1,472	99.46	
	觀景亭台	150	1,422	99.79	
	休憩座椅	133	1,439	98.89	
	停車場	319	1,253	99.04	
三、遊客服務	iTaiwan 免費無線上網	829	743	95.96	99.93
	服務人員態度	12	1,560	99.94	
	服務人員解說內容	98	1,474	99.93	
四、心理體驗	提供遊客服務之項目	73	1,499	99.93	97.79
	遊憩區內之擁擠度	31	1,541	97.21	
	環境維護之清潔度	14	1,558	99.36	
	遊憩區內吵雜度	34	1,538	96.81	
五、	使用 APP 滿意度	1,327	245	99.18	99.18
總問卷數		本季遊客滿意度問卷調查總數計 1,572 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 1,351，遺漏值 221（含未使用或不知道）占 14.06%，滿意度分析：49.52%感到非常滿意、39.90%感到滿意，9.99%感到普通，約有 0.52%的遊客感到不滿意及 0.07%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	1	0.06	0.07	0.07
	不滿意	7	0.45	0.52	3.65
	普通	135	8.59	9.99	10.58
	滿意	539	34.29	39.90	50.48
	非常滿意	669	42.56	49.52	100.00
	總和	1,351	85.94	100.00	
遺漏值	未使用	219	13.93		
	系統界定	2	0.13		
總和		1,572	100.00		

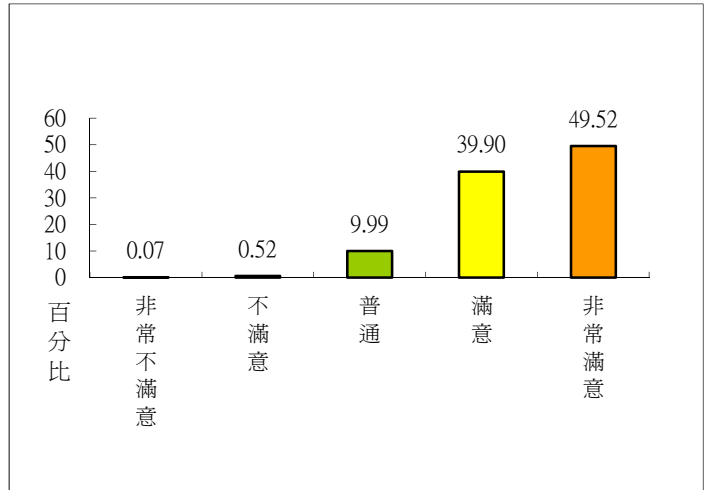


圖 9：戶外解說牌誌統計分析圖

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 1,310、遺漏值（含未使用或不知道）262 佔 16.66%；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 51.22%感到非常滿意、有 38.32 感到滿意、9.85%感到普通、約有 0.53%的遊客感到不滿意及 0.08%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	1	0.06	0.08	0.08
	不滿意	7	0.45	0.53	0.61
	普通	129	8.21	9.85	10.46
	滿意	502	31.93	38.32	48.78
	非常滿意	671	42.68	51.22	100.00
	總和	1,310	83.33	100.00	
遺漏值	未使用	258	16.41		
	系統界定	4	0.25		
總和		1,572	100.00		

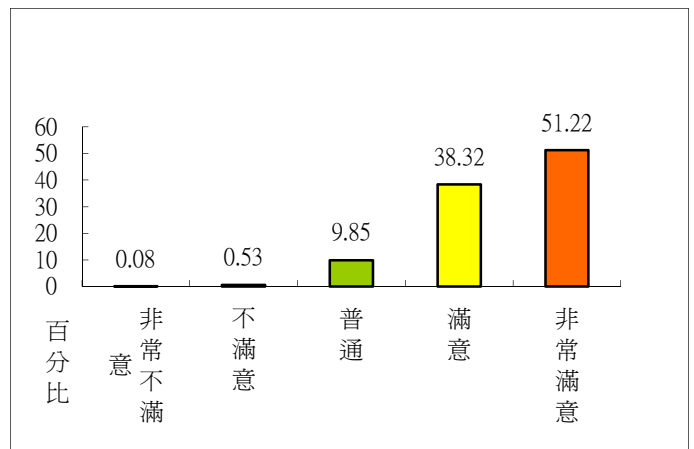


圖 10：解說摺頁及出版品統計分析圖

3. 視聽多媒體

遊客在視聽多媒體方面，有效問卷數 1,208，遺漏值 364（含未使用或不知道）占 23.16%，滿意度分析：有 57.12%感到非常滿意，33.03%滿意，9.35%感到普通，約有 0.33%的遊客感到不滿意及 0.17%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	0.13	0.17	0.17
	不滿意	4	0.25	0.33	0.50
	普通	113	7.19	9.35	9.85
	滿意	399	25.38	33.03	42.88
	非常滿意	690	43.89	57.12	100.00
	總和	1,208	76.84	100.00	
遺漏值	未使用	362	23.03		
	系統界定	2	0.13		
總和		1,572	100.00		

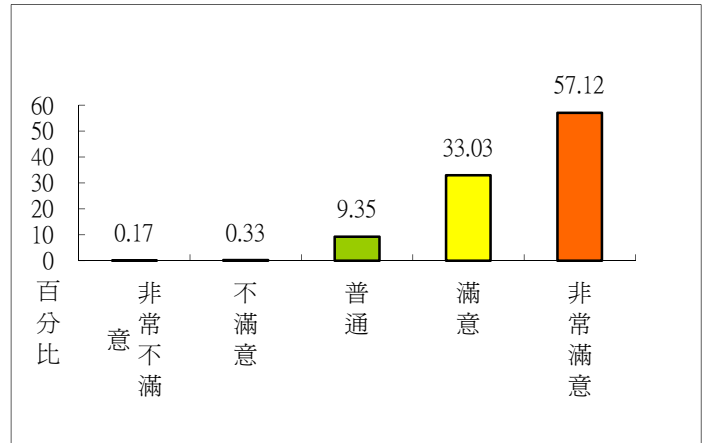


圖 11：視聽多媒體統計分析圖

4. 解說陳列展示

遊客在解說陳列展示方面，有效問卷數 1,413，遺漏值 159（含未使用或不知道）占 10.11%，滿意度分析：使用過的遊客有 53.29%感到非常滿意及 36.94%滿意，9.55%感到普通，約有 0.14%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	2	0.13	0.14	0.21
	普通	135	8.59	9.55	9.77
	滿意	522	33.21	36.94	46.71
	非常滿意	753	47.90	53.29	100.00
	總和	1,413	89.89	100.00	
遺漏值	未使用	156	9.92		
	系統界定	3	0.19		
總和		1,572	100.00		

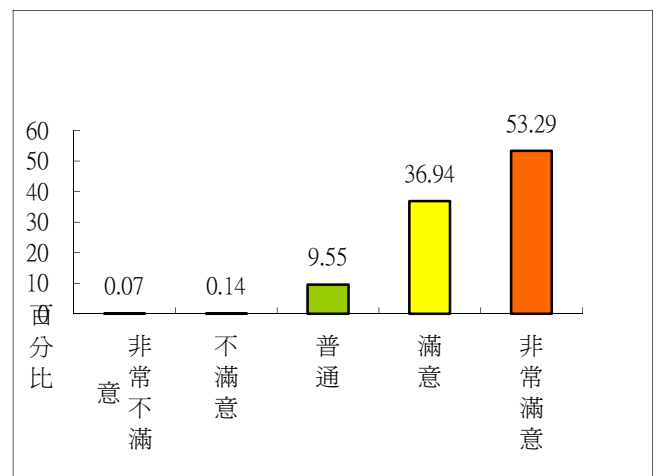


圖 12：解說陳列展示統計分析圖

5. 解說導覽機台

遊客在解說導覽機台方面，有效問卷數為 1,079，遺漏值 493（含未使用或不知道）占 31.36%，滿意度分析：使用過的遊客有 48.19%感到非常滿意及 38.46%滿意，12.23%感到普通，約有 0.74%的遊客感到不滿意及 0.37%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	4	0.25	0.37	0.37
	不滿意	8	0.51	0.74	1.11
	普通	132	8.40	12.23	13.35
	滿意	415	26.40	38.46	51.81
	非常滿意	520	33.08	48.19	100.00
	總和	1,079	68.64	100.00	
遺漏值	未使用	491	31.23		
	系統界定	2	0.13		
總和		1,572	100.00		

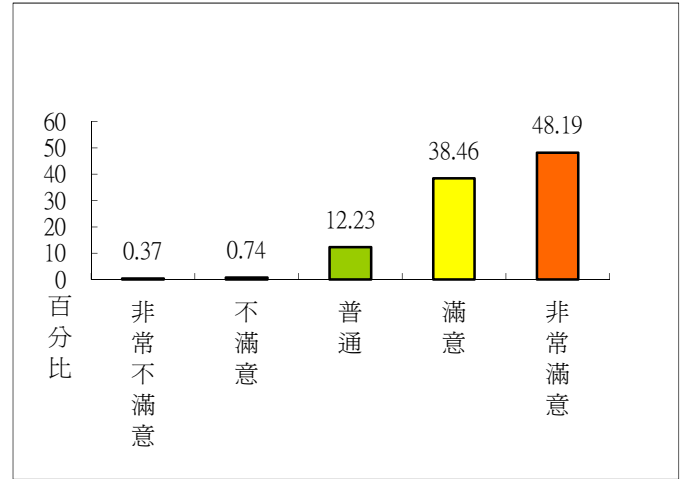


圖 13：解說導覽機台統計分析圖

(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 1,462，遺漏值 110（含未使用或不知道）占 7%，滿意度分析：使用過的遊客有 51.37%感到非常滿意及 39.47%滿意，8.82%感到普通，約有 0.34%的遊客感到不滿意。

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	0	0.00	0.00	0.00
	不滿意	5	0.32	0.34	0.34
	普通	129	8.21	8.82	9.17
	滿意	577	36.70	39.47	48.63
	非常滿意	751	47.77	51.37	100.00
	總和	1,462	93.00	100.00	
遺漏值	未使用	105	6.68		
	系統界定	5	0.32		
總和		1,572	100.00		

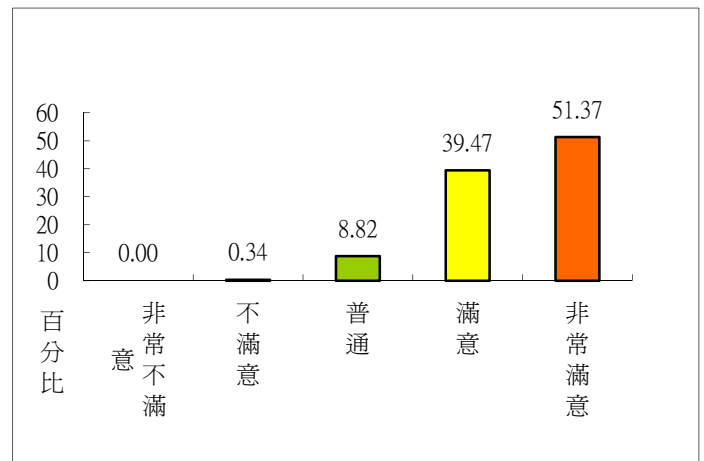


圖 14：廁所統計分析圖

2. 育嬰設備

遊客在育嬰設備方面，有效問卷數 597，遺漏值 975（含未使用或不知道）占 62.02%，滿意度分析：使用過的遊客有 43.38%感到非常滿意及 37.52%滿意，15.91%感到普通，約有 2.85%的遊客感到不滿意及 0.34%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	2	0.13	0.34	0.34
	不滿意	17	1.08	2.85	3.18
	普通	95	6.04	15.91	19.10
	滿意	224	14.25	37.52	56.62
	非常滿意	259	16.48	43.38	100.00
	總和	597	37.98	100.00	
遺漏值	未使用	963	61.26		
	系統界定	12	0.76		
總和		1,572	100.00		

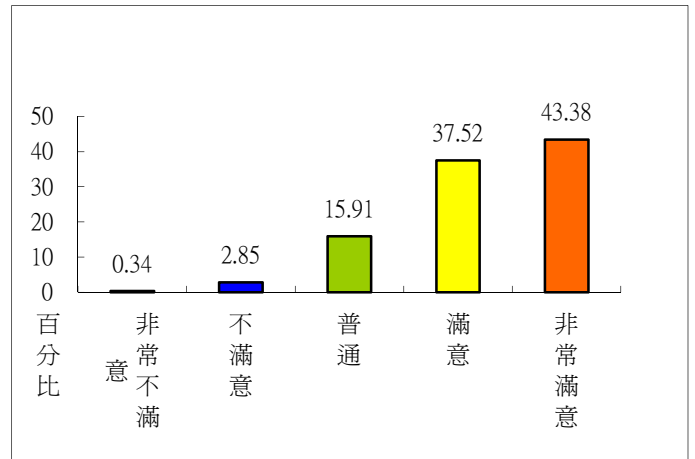


圖 15：育嬰設備統計分析圖

3. 步道

遊客在步道設施方面，有效問卷數 1,472，遺漏值 100（含未使用或不知道）占 6.36%，滿意度分析：使用過的遊客有 55.5%感到非常滿意及 37.43%滿意，6.52%感到普通，約有 0.41%的遊客感到不滿意及 0.14%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	2	0.13	0.14	0.14
	不滿意	6	0.38	0.41	0.54
	普通	96	6.11	6.52	7.07
	滿意	551	35.05	37.43	44.50
	非常滿意	817	51.97	55.50	100.00
	總和	1,472	93.64	100.00	
遺漏值	未使用	98	6.23		
	系統界定	2	0.13		
總和		1,572	100.00		

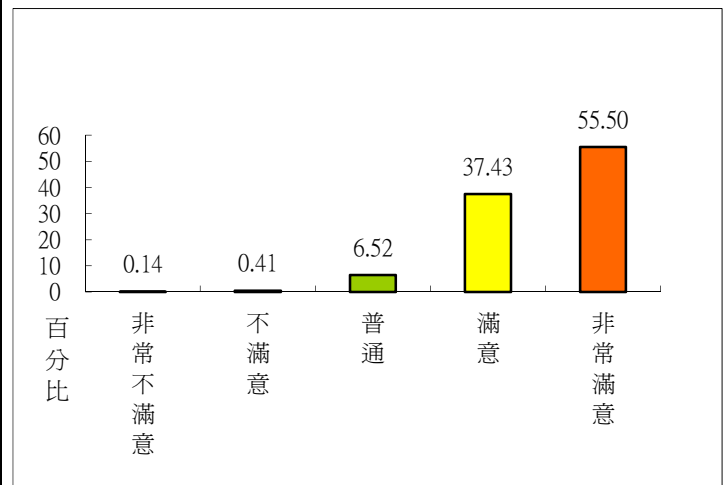


圖 16：步道設施統計分析圖

4. 觀景亭台

遊客在觀景亭台設施方面，有效問卷數 1,422，遺漏值 150（含未使用或不知道）占 9.54%，滿意度分析：使用過的遊客有 54.71%感到非常滿意及 38.19%滿意，6.89%感到普通，約有 0.14%的遊客感到不滿意及 0.07%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	1	0.06	0.07	0.07
	不滿意	2	0.13	0.14	0.21
	普通	98	6.23	6.89	7.10
	滿意	543	34.54	38.19	45.29
	非常滿意	778	49.49	54.71	100.00
	總和	1,422	90.46	100.00	
遺漏值	未使用	148	9.41		
	系統界定	2	0.13		
總和		1,572	100.00		

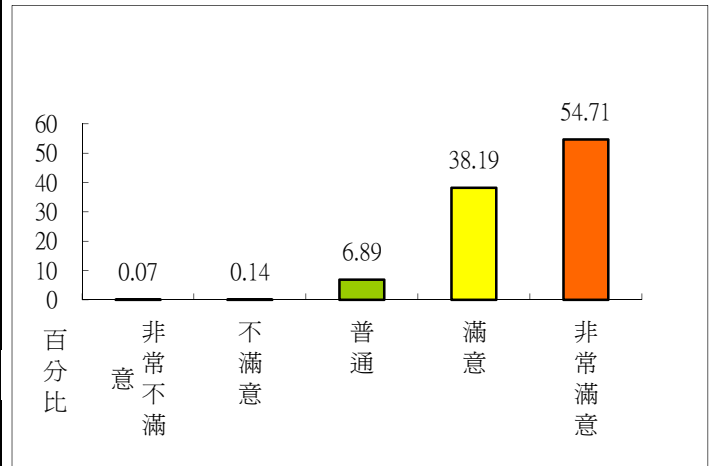


圖 17：觀景亭台設施統計分析圖

5. 休憩座椅

遊客在休憩座椅設施方面，有效問卷數 1,439，遺漏值 133（含未使用或不知道）占 8.46%，滿意度分析：使用過的遊客有 51.77%感到非常滿意及 38.15%滿意，8.96%感到普通，約有 0.9%的遊客感到不滿意及 0.21%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	3	0.19	0.21	0.21
	不滿意	13	0.83	0.90	1.11
	普通	129	8.21	8.96	10.08
	滿意	549	34.92	38.15	48.23
	非常滿意	745	47.39	51.77	100.00
	總和	1,439	91.54	100.00	
遺漏值	未使用	128	8.14		
	系統界定	5	0.32		
總和		1,572	100.00		

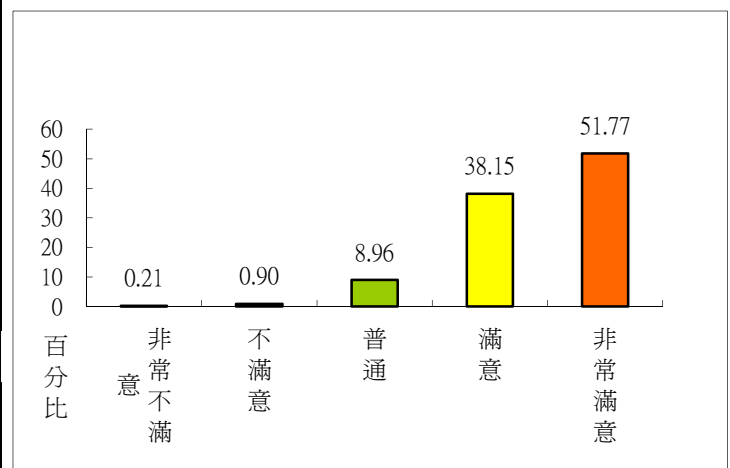


圖 18：休憩座椅設施統計分析圖

6. 停車場

遊客在停車場設施方面，有效問卷數 1,253，遺漏值 319（含未使用或不知道）占 20.29%，滿意度分析：使用過的遊客有 54.83%感到非常滿意及 33.44%滿意，10.77%感到普通，約有 0.4%的遊客感到不滿意及 0.56%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	7	0.45	0.56	0.56
	不滿意	5	0.32	0.40	0.96
	普通	135	8.59	10.77	11.73
	滿意	419	26.65	33.44	45.17
	非常滿意	687	43.70	54.83	100.00
	總和	1,253	79.71	100.00	
遺漏值	未使用	311	19.78		
	系統界定	8	0.51		
總和		1,572	100.00		

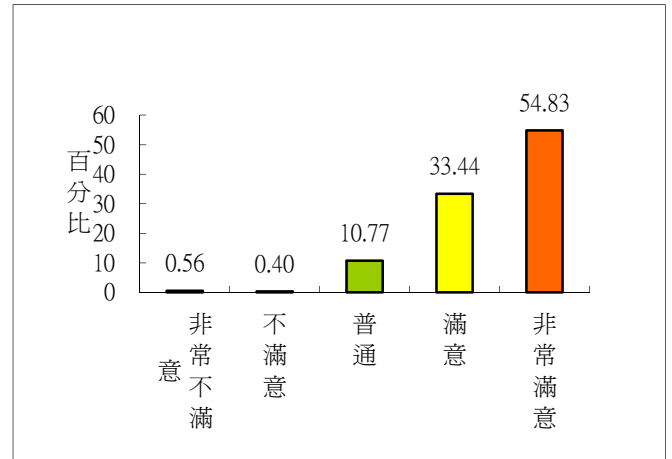


圖 19：停車場設施統計分析圖

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 743，遺漏值 829（含未使用或不知道）占 52.73%，滿意度分析：使用過的遊客有 55.59%感到非常滿意及 33.11%滿意，7.27 感到普通，約有 2.56%的遊客感到不滿意及 1.48%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	11	0.70	1.48	1.48
	不滿意	19	1.21	2.56	4.04
	普通	54	3.44	7.27	11.31
	滿意	246	15.65	33.11	44.41
	非常滿意	413	26.27	55.59	100.00
	總和	743	47.26	100.00	
遺漏值	未使用	817	51.97		
	系統界定	12	0.76		
總和		1,572	100.00		

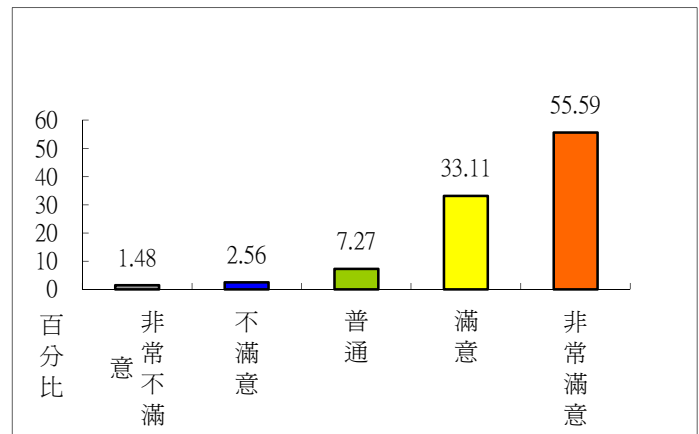


圖 20：i_Taiwan 免費無線上網服務統計分析圖

(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 1,560，遺漏值 12（含未使用或不知道）占 0.76%，滿意度分析：使用過的遊客有 87.63%感到非常滿意及 11.86%滿意，0.45%感到普通，約有 0.06%的遊客感到非常不滿意。

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	0	0.00	0.00	0.06
	普通	7	0.45	0.45	0.51
	滿意	185	11.77	11.86	12.37
	非常滿意	1,367	86.96	87.63	100.00
	總和	1,560	99.24	100.00	
遺漏值	未使用	12	0.76		
	系統界定	0	0.00		
總和		1,572	100.00		

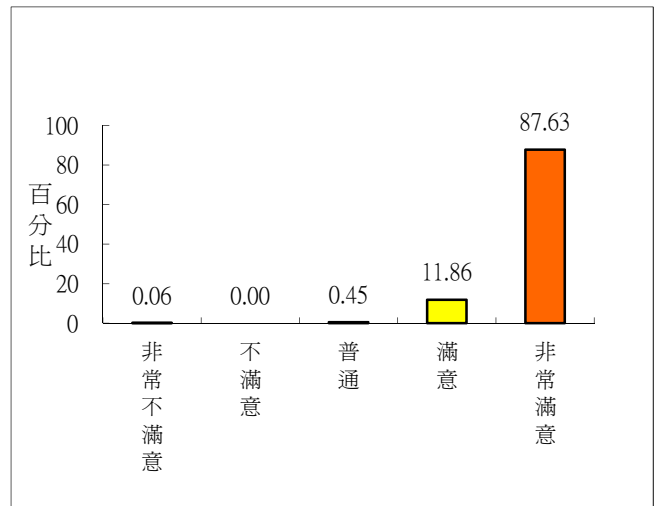


圖 21：服務人員態度統計分析圖

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 1,474，遺漏值 98（含未使用或不知道）占 6.23%，滿意度分析：使用過的遊客有 82.7%感到非常滿意及 16.76%滿意，0.47%感到普通，約有 0.07%的遊客感到非常不滿意。

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	0.06	0.07	0.07
	不滿意	0	0.00	0.00	0.07
	普通	7	0.45	0.47	0.54
	滿意	247	15.71	16.76	17.30
	非常滿意	1,219	77.54	82.70	100.00
	總和	1,474	93.77	100.00	
遺漏值	未使用	97	6.17		
	系統界定	1	0.06		
總和		1,572	100.00		

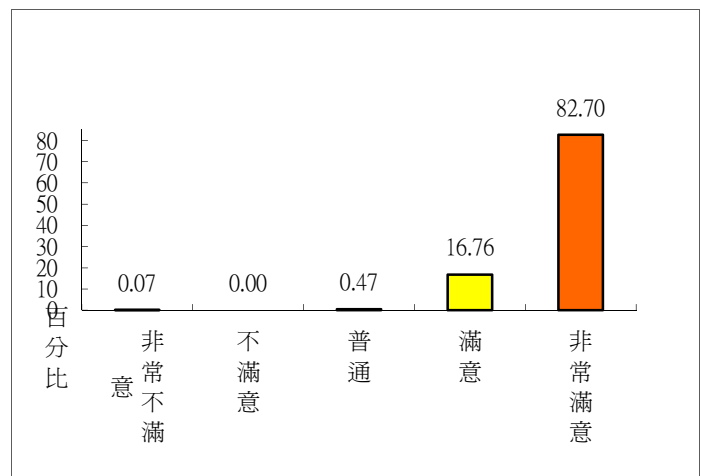


圖 22：服務人員解說內容統計分析圖

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 1,499，遺漏值 73 (含未使用或不知道) 占 4.64%，滿意度分析：使用過的遊客有 76.38% 感到非常滿意及 20.68% 滿意，2.87% 感到普通，約有 0.07% 的遊客感到非常不滿意。

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	0	0.00	0.00	0.07
	普通	43	2.74	2.87	2.94
	滿意	310	19.72	20.68	23.62
	非常滿意	1,145	72.84	76.38	100.00
	總和	1,499	95.36	100.00	
遺漏值	未使用	67	4.26		
	系統界定	6	0.38		
總和		1,572	100.00		

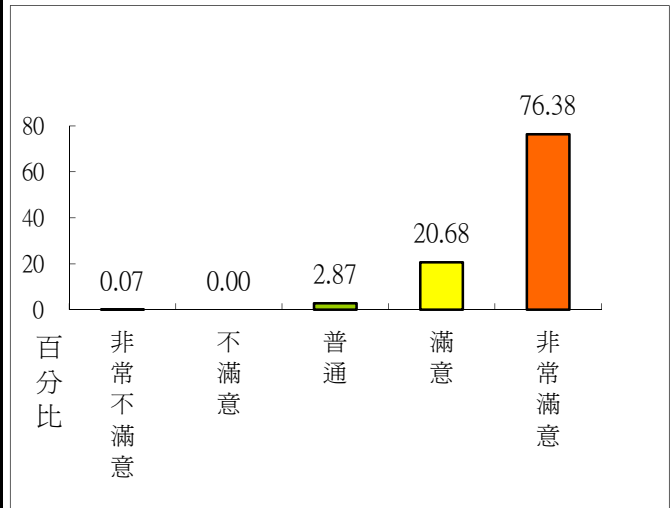


圖 23：提供遊客服務之項目統計分析圖

(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 1,541，遺漏值 31 (含未使用或不知道) 占 1.97%，滿意度分析：使用過的遊客有 63.4% 感到非常滿意及 24.85% 滿意，8.96% 感到普通，約有 1.49% 的遊客感到不滿意及 1.3% 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	20	1.27	1.30	1.30
	不滿意	23	1.46	1.49	2.79
	普通	138	8.78	8.96	11.75
	滿意	383	24.36	24.85	36.60
	非常滿意	977	62.15	63.40	100.00
	總和	1,541	98.03	100.00	
遺漏值	未使用	30	1.91		
	系統界定	1	0.06		
總和		1,572	100.00		

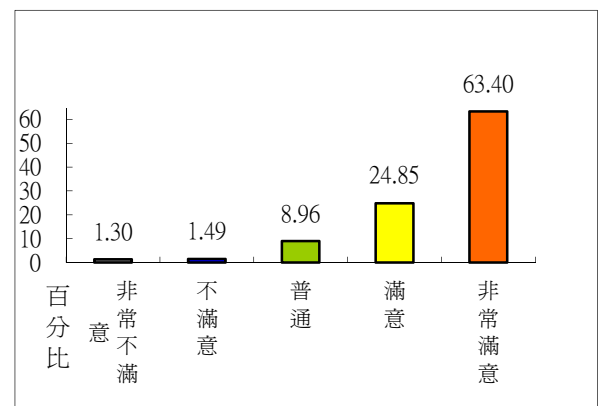


圖 24：遊憩區內之擁擠度統計分析圖

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 1,558，遺漏值 14（含未使用或不知道）占 0.89%，滿意度分析：使用過的遊客有 68.55%感到非常滿意及 25.61%滿意，5.2%感到普通，約有 0.64%的遊客感到不滿意。

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	0	0.00	0.00	0.00
	不滿意	10	0.64	0.64	0.64
	普通	81	5.15	5.20	5.84
	滿意	399	25.38	25.61	31.45
	非常滿意	1,068	67.94	68.55	100.00
	總和	1,558	99.11	100.00	
遺漏值	未使用	12	0.76		
	系統界定	2	0.13		
總和		1,572	100.00		

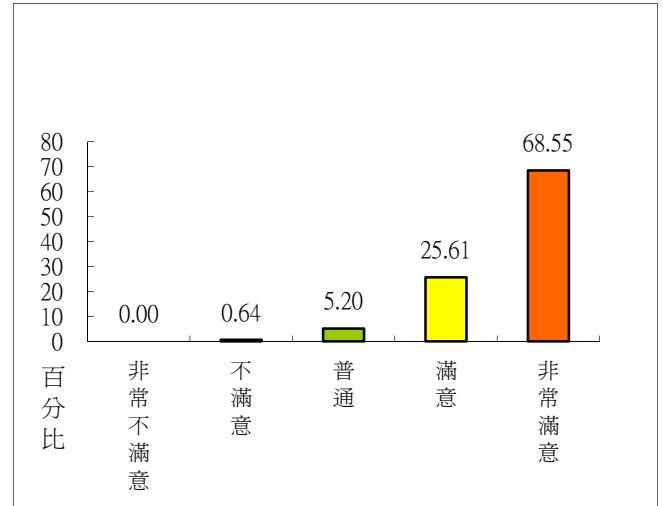


圖 25：環境維護之清潔度統計分析圖

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 1,538，遺漏值 34（含未使用或不知道）占 2.16%，滿意度分析：使用過的遊客有 61.83%感到非常滿意及 26.59%滿意，8.39%感到普通，約有 1.37%的遊客感到不滿意及 1.82%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	28	1.78	1.82	1.82
	不滿意	21	1.34	1.37	3.19
	普通	129	8.21	8.39	11.57
	滿意	409	26.02	26.59	38.17
	非常滿意	951	60.50	61.83	100.00
	總和	1,538	97.84	100.00	
遺漏值	未使用	31	1.97		
	系統界定	3	0.19		
總和		1,572	100.00		

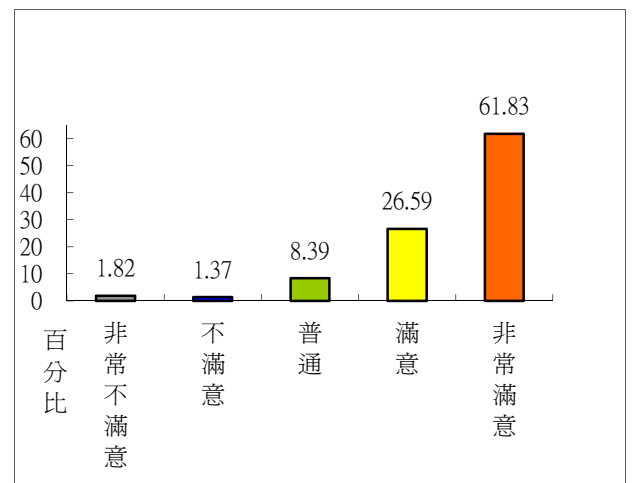


圖 26：遊憩區內之吵雜度統計分析圖

(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 245，遺漏值 1,327（含未使用或不知道）占 84.41%，滿意度分析：使用過的遊客有 26.53%感到非常滿意及 55.92%滿意，16.73%感到普通，約有 0.82%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	2	0.13	0.82	0.82
	不滿意	0	0.00	0.00	0.82
	普通	41	2.61	16.73	17.55
	滿意	137	8.72	55.92	73.47
	非常滿意	65	4.13	26.53	100.00
	總和	245	15.59	100.00	
遺漏值	未使用	1,315	83.65		
	系統界定	12	0.76		
總和		1,572	100.00		

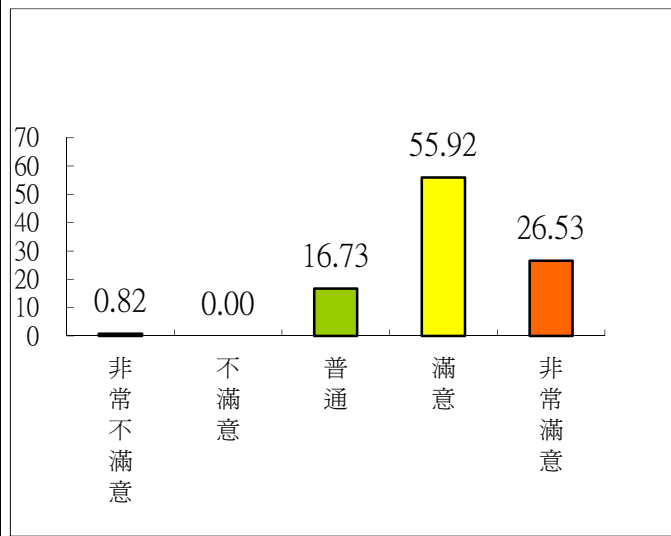


圖 27：使用 APP 統計分析圖

(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 1,565、遺漏值有 7 占 0.45%，其中以第 1 次造訪占最多有 43.39%，其次為 1-5 次的有 29.84%，10 次以上者占 15.91%，以 6-9 次最少占 10.86%。

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	679	43.19	43.39	43.39
	1-5 次	467	29.71	29.84	73.23
	6-9 次	170	10.81	10.86	84.09
	10 次以上	249	15.84	15.91	100.00
	總和	1,565	99.55	100.00	
遺漏值	系統界定	7	0.45		
總和		1,572	100.00		

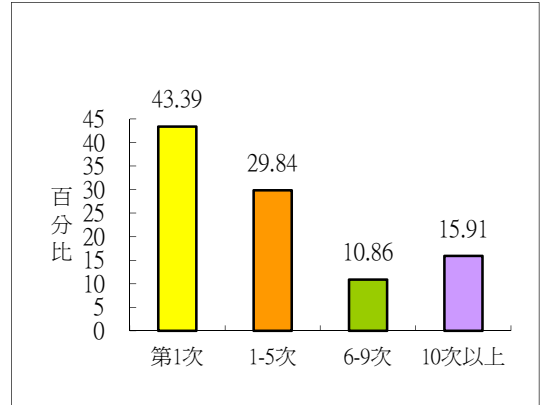


圖 28：過去曾來的次數統計分析表

(七)再度來訪意願

有高達 99.49% 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	1,551	98.66	99.49	99.49
	不願意	8	0.51	0.51	100.00
	總和	1,559	99.17	100.00	
遺漏值	系統界定	13	0.83		
總和		1,572	100.00		

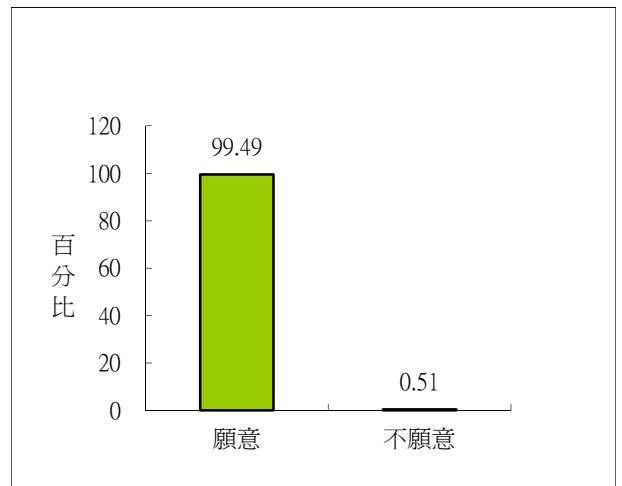


圖 29：是否願意再來統計圖

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	77	556	49.10	41.91	8.63	0.36	0.00
		女	143	793	49.94	38.46	10.84	0.63	0.13
	解說摺頁/出版 品	男	81	552	50.18	39.31	9.24	1.27	0.00
		女	180	756	52.12	37.43	10.32	0.00	0.13
	視聽多媒體	男	124	509	57.96	33.99	7.47	0.39	0.20
		女	238	698	56.59	32.38	10.60	0.29	0.14
	解說陳列展示	男	60	573	55.15	36.13	8.73	0.00	0.00
		女	101	835	53.77	37.01	8.86	0.24	0.12
解說導覽機台	男	171	462	48.70	38.31	12.12	0.65	0.22	
	女	321	615	47.97	38.37	12.36	0.81	0.49	
二、 公共 設施	廁所	男	33	600	51.67	39.00	9.17	0.17	0.00
		女	76	860	51.28	39.77	8.49	0.47	0.00
	育嬰設備	男	378	255	50.59	31.76	12.55	5.10	0.00
		女	595	341	38.12	41.94	18.48	0.88	0.59
	步道	男	32	601	53.41	39.27	6.99	0.17	0.17
		女	68	867	57.09	36.22	6.11	0.58	0.00
	觀景亭台	男	57	576	54.34	38.54	6.77	0.35	0.00
		女	92	844	55.09	37.80	6.99	0.00	0.12
	休憩座椅	男	50	583	50.94	41.17	7.20	0.69	0.00
		女	83	853	52.40	35.99	10.20	1.06	0.35
	停車場	男	100	533	54.97	33.96	10.32	0.19	0.56
		女	218	718	54.74	33.01	11.14	0.56	0.56
iTaiwan 免費 無線上網	男	323	310	55.81	33.55	7.10	1.94	1.61	
	女	504	432	55.56	32.64	7.41	3.01	1.39	
三、 遊客 服務	服務人員態度	男	4	629	87.76	11.61	0.64	0.00	0.00
		女	7	929	87.62	11.95	0.32	0.00	0.11
	服務人員解說 內容	男	24	609	84.40	14.78	0.82	0.00	0.00
		女	68	868	82.60	16.94	0.35	0.00	0.12
	提供遊客服務	男	29	604	77.81	20.03	2.15	0.00	0.00

陽明山國家公園 103 年度第 2 季遊客滿意度問卷調查報告

	之項目	女	47	889	75.70	20.92	3.26	0.00	0.11
四、 心理 體驗	遊憩區內之擁 擠度	男	10	623	64.21	24.40	9.15	1.28	0.96
		女	20	916	62.99	25.11	8.73	1.64	1.53
	環境維護之清 潔度	男	6	627	69.38	23.76	5.74	1.12	0.00
		女	8	928	68.21	26.72	4.74	0.32	0.00
	遊憩區內之吵 雜度	男	14	619	63.17	26.01	8.72	0.81	1.29
		女	20	916	61.03	26.97	8.19	1.64	2.18
五	APP 滿意度	男	532	101	26.73	66.34	5.94	0.00	0.99
		女	792	144	35.42	41.67	22.22	0.00	0.69

四、園區各站滿意度百分比

表 32 天溪園 103 年度第 2 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	69	142	99.30	98.34
	解說摺頁/出版品	46	165	100.00	
	視聽多媒體	22	189	100.00	
	解說陳列展示	46	165	100.00	
二、 公共 設施	解說導覽機台	119	92	92.39	92.93
	廁所	10	201	99.50	
	育嬰設備	147	64	96.88	
	步道	2	209	100.00	
	觀景亭台	0	179	100.00	
	休憩座椅	41	170	94.71	
	停車場	42	169	99.41	
三、 遊客 服務	iTaiwan 免費無線上網	166	45	60.00	100.00
	服務人員態度	0	211	100.00	
	服務人員解說內容	0	211	100.00	
四、 心理 體驗	提供遊客服務之項目	8	203	100.00	97.94
	遊憩區內之擁擠度	0	211	98.10	
	環境維護之清潔度	0	211	97.63	
	遊憩區內吵雜度	0	208	98.08	
五、	使用 APP 滿意度	203	8	100.00	100.00
總問卷數		本季本站遊客滿意度問卷調查總數計 211 份。			

表 33：遊客中心 103 年度第 2 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	28	133	99.25	99.38
	解說摺頁/出版品	25	136	99.26	
	視聽多媒體	39	122	99.18	
	解說陳列展示	17	144	100.00	
	解說導覽機台	33	128	99.22	
二、 公共 設施	廁所	25	136	100.00	99.02
	育嬰設備	105	56	100.00	
	步道	13	148	100.00	
	觀景亭台	23	138	98.55	
	休憩座椅	23	138	98.55	
	停車場	60	101	99.01	
	iTaiwan 免費無線上網	93	68	97.06	
三、 遊客 服務	服務人員態度	0	161	100.00	100.00
	服務人員解說內容	10	151	100.00	
	提供遊客服務之項目	15	146	100.00	
四、 心理 體驗	遊憩區內之擁擠度	10	151	94.04	95.38
	環境維護之清潔度	6	155	98.71	
	遊憩區內吵雜度	10	151	93.38	
五、	使用 APP 滿意度	141	20	95.00	95.00
總問卷數		本季本站遊客滿意度問卷調查總數計 161 份。			

表 34：大屯（含二子坪）103 年度第 2 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	0	200	99.00	99.69
	解說摺頁/出版品	7	193	100.00	
	視聽多媒體	11	189	99.47	
	解說陳列展示	1	199	100.00	
	解說導覽機台	37	163	100.00	
二、 公共 設施	廁所	0	200	100.00	99.66
	育嬰設備	57	143	98.60	
	步道	0	200	99.00	
	觀景亭台	1	100	100.00	
	休憩座椅	0	200	100.00	
	停車場	1	199	100.00	
	iTaiwan 免費無線上網	32	168	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	1	199	100.00	
	提供遊客服務之項目	1	199	100.00	
四、 心理 體驗	遊憩區內之擁擠度	3	197	100.00	99.83
	環境維護之清潔度	3	197	100.00	
	遊憩區內吵雜度	3	197	99.49	
五、	使用 APP 滿意度	123	77	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 2 季陽明山國家公園遊客滿意度調查分析表

項次	問卷調查項目	遺漏值(含未使用不知道)	總樣本數(扣除遺漏值及未使用項目值)	滿意度(含普通以上) %	滿意度平均值%
一、 解說 設施	戶外解說牌誌	8	192	100.00	100
	解說摺頁/出版品	0	100	100.00	
	視聽多媒體	36	164	100.00	
	解說陳列展示	5	195	100.00	
	解說導覽機台	61	139	100.00	
二、 公共 設施	廁所	5	195	99.49	99.28
	育嬰設備	175	25	96.00	
	步道	28	172	100.00	
	觀景亭台	16	184	100.00	
	休憩座椅	17	183	100.00	
	停車場	11	189	100.00	
	iTaiwan 免費無線上網	144	56	99.47	
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	12	188	100.00	
	提供遊客服務之項目	5	195	100.00	
四、 心理 體驗	遊憩區內之擁擠度	0	198	99.49	99.49
	環境維護之清潔度	2	198	100.00	
	遊憩區內吵雜度	3	197	98.98	
五、	使用 APP 滿意度	151	151	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 2 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	30	170	100.00	99.20
	解說摺頁/出版品	24	176	100.00	
	視聽多媒體	33	167	98.80	
	解說陳列展示	3	197	100.00	
	解說導覽機台	40	160	100.00	
二、 公共 設施	廁所	13	187	100.00	97.22
	育嬰設備	111	89	100.00	
	步道	7	193	99.48	
	觀景亭台	9	191	100.00	
	休憩座椅	5	195	98.97	
	停車場	31	169	100.00	
	iTaiwan 免費無線上網	96	104	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	1	199	100.00	
四、 心理 體驗	遊憩區內之擁擠度	0	200	100.00	94.52
	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 2 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	98.49
	解說摺頁/出版品	19	181	96.13	
	視聽多媒體	50	150	99.33	
	解說陳列展示	17	183	98.91	
	解說導覽機台	44	156	98.08	
二、 公共 設施	廁所	11	189	100.00	97.85
	育嬰設備	116	84	91.67	
	步道	12	188	98.94	
	觀景亭台	19	181	100.00	
	休憩座椅	17	183	98.91	
	停車場	13	187	100.00	
	iTaiwan 免費無線上網	47	153	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	26	174	100.00	
	提供遊客服務之項目	11	189	100.00	
四、 心理 體驗	遊憩區內之擁擠度	2	198	94.44	95.95
	環境維護之清潔度	0	200	99.50	
	遊憩區內吵雜度	3	197	93.91	
五、	使用 APP 滿意度	175	25	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 2 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 2 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 2 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
飲水機遊客使用請張貼節水使用，勿大量取用，影響其他人的權益	已張貼
Wish I could buy souvenirs at visitor center	樓下販賣部已有販賣紀念品
Maps should not be so complicated.	重新製作時納入參考
步道下雨時會滑	移請環境課維護步道參考
增加:暫時保管遊客寄物	目前遊客中心開館時間及人力設備都無法提供寄物
紀念章 "遊客中心"已損壞，是否考慮重新刻新的	會重新製作

(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
希望增加入園時間，大眾運輸時段	依照本處開放時間每日上下午各一場，額滿度並不高，暫不增加入園時間
增加無線網路	受限於天溪園為網路末端，網路速度品

	質不穩定，暫不增設無線網路
增加能顯示停車位剩餘幾格的看板	天溪園生態教育中心停車常使用量不大，本意見參考

(三)遊客對陽明書屋的建議

遊客意見或建議	本處辦理情形
從遊園車站牌處到此路上的路標不是很清楚，會誤走到別處。	陽金公路與中興路交叉路口有立牌指往陽明書屋
大眾交通工具離本處還要走好遠	陽金公路公車站到陽明書屋遊客服務站約 800 公尺，步行約 10~15 分鐘即抵達
可使用機器解說，以免有人聽不清楚，可再次深入了解	少數老師音量大不用麥克風，書屋解說採專人導覽解說與遊客有互動，機器解說無互動，較無趣

(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
水溝蓋在下雨時會滑 建議設個告示牌	已要求清潔人員適時放置小心地滑標誌
可宣導果皮不宜隨地亂丟 這點大家普遍常識不足	已請志工加強隨機宣導
多設一些垃圾箱及廁所	納入參考
加大宣傳 讓更多人知道 app	已於服務站入口張貼 APP 使用告示
販賣部販售的碗糕用塑膠碗裝 放在電鍋蒸 不適當	請合作社酌參
(晴天)非假日 大眾運輸壅擠 請增加班車	函請公共運輸處酌增班次
(晴天) 夏天大眾運輸可否延長時段	函請公共運輸處卓處
適當設置植物解說小牌 列出植物名及扼要說明 勿以 QR cord 代之	國家公園不適宜廣設植物解說牌
可以賣些小點心跟紀念品	請合作社酌參
休息區內要裝設垃圾桶	已設置足夠之垃圾桶，並宣導遊客垃圾帶下山觀念
對停車場機車要收費不滿意	此為使用者付費原則，且可有效控制遊客人數，避免遊客數量過多造成遊憩品質下降

菁山遊憩區一站牌旁加設往絹絲瀑布指標	納入參考
希望冷水坑溫泉浴室開放時間長一點下午 5~6:30 分不要關閉，湯友自行維護水質清潔	本站加強宣導：為維護水質安全，清場清潔之必要性

(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
建議再加告示牌 2 個：1. 請降低音量。 2. 池旁加上如餵食或放生	納入參考
罰金以嚇阻不當行為	違反國家公園法部分將由警隊取締
大屯鞍部上主峰走道箭竹林過密需整修剪一下	已修剪
大屯鞍部上大屯山之防火巷兼步道箭竹林過密影響通行須修剪	已修剪
大屯往大屯主峰的步道箭竹林太密應修剪免得步道都不見了	已修剪

(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
展示室座位太少	目前座位可提供約二十多人使用，應尚足夠
請提供飲水機服務遊客	目前已設置桶裝水服務遊客

三、總結

本季遊客滿意度整體而言尚稱滿意，且高達 99.49% 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。