

# 103 年度第 4 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 104 年 2 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 .....	35
一、遊客的滿意度.....	35
二、遊客的不滿意度及意見.....	35
(一)遊客對遊客中心的建議 .....	35
(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 .....	36
(四)遊客對擎天崗管理站(含冷水坑服務站)的建議 .....	36
(五)遊客對小油坑管理站(含大屯服務站)的建議 .....	38
(六)遊客對龍鳳谷管理站的建議.....	39
三、總結 .....	39

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 4 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 4 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 4 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 4 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 4 季陽明山國家公園遊客滿意度調查分析表 .....	30
表 36：龍鳳谷 103 年度第 4 季陽明山國家公園遊客滿意度調查分析表 .....	31
表 37：擎天崗 103 年度第 4 季陽明山國家公園遊客滿意度調查分析表 .....	32
表 38：冷水坑 103 年度第 4 季陽明山國家公園遊客滿意度調查分析表 .....	33
表 39：陽明書屋 103 年度第 4 季陽明山國家公園遊客滿意度調查分析 表 .....	34

圖目錄

圖 1：性別統計分析圖 .....	7
圖 2：年齡統計分析圖 .....	錯誤! 尚未定義書籤。
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 10 月 1 日至 103 年 12 月 31 日止，共計 3 個月，期間總共進行 1,664 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、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 9 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 41.41：58.59，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	685	41.17	41.41	41.41
	女	969	58.23	58.59	100.00
	總和	1,654	99.40	100.00	
遺漏值	系統界定	10	0.60		
總和		1,664	100.00		

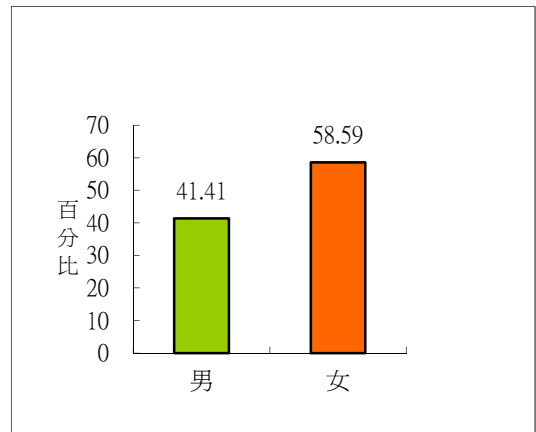


圖 1：性別統計分析圖

#### (二)年齡

來訪的遊客，以 20 歲到 64 歲的年齡層佔遊客的 84.09%，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	115	6.91	6.93	6.93
	20-35 歲	296	17.79	17.84	24.77
	36-50 歲	499	29.99	30.08	54.85
	51-64 歲	600	36.06	36.17	91.02
	65 歲以上	149	8.95	8.98	100.00
	總和	1,659	99.70	100.00	
遺漏值	系統界定	5	0.30		
總和		1,664	100.00		

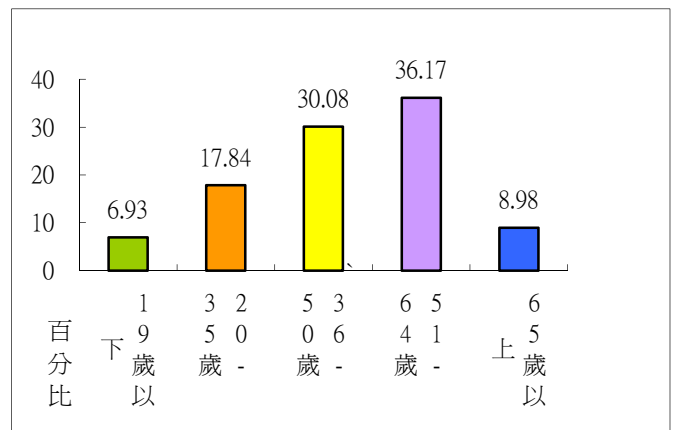


圖 2：年齡統計分析圖

### (三)居住地

參訪陽明山國家公園的遊客，有高達 69.48 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 0.6%，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 5.67%。

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	10	0.60	0.60	0.60
	臺北市/ 新北市	1152	69.27	69.48	70.08
	其他縣市	402	24.17	24.25	94.33
	其他國家	94	5.65	5.67	100.00
	總和	1,658	99.70	100.00	
遺漏值	系統界定	5	0.30		
總和		1,663	100.00		

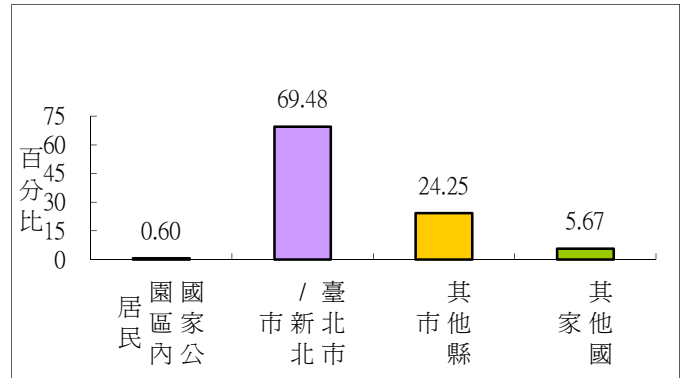


圖 3：居住地統計分析圖

### (四)教育背景

遊客的學歷以大學（專）居多佔 60.37%，其次分別為高中(職)佔 20.02%、研究所以以上佔 13.45%、國小/中佔 5.97%、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	3	0.18	0.18	0.18
	國小/中	99	5.95	5.97	6.15
	高中（職）	332	19.96	20.02	26.18
	大學（專）	1001	60.19	60.37	86.55
	研究所以以上	223	13.41	13.45	100.00
總和	1,658	99.70	100.00		
遺漏值	系統界定	5	0.30		
總和		1,663	100.00		

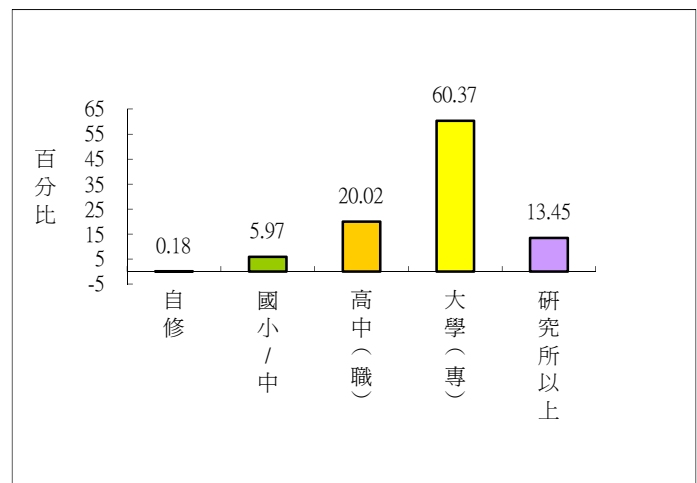


圖 4：教育背景統計分析圖



### (五)職業

在遊客的職業分布比例上，以其他居多佔 32.21%，農/林/漁/牧 3.74%是佔遊客比例較低的族群，其餘分別為服務業 24.43%、自由業 15.14%、學生 12.85%、軍/公/教 11.64%。

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	213	12.80	12.85	12.85
	軍教	193	11.60	11.64	24.40
	農林漁牧業	62	3.73	3.74	28.23
	服務業	405	24.34	24.43	52.65
	自由業	251	15.08	15.14	67.79
	其他	534	32.09	32.21	100.00
	總和	1,658	99.64	100.00	
遺漏值	系統界定	6	0.36		
總和		1,664	100.00		

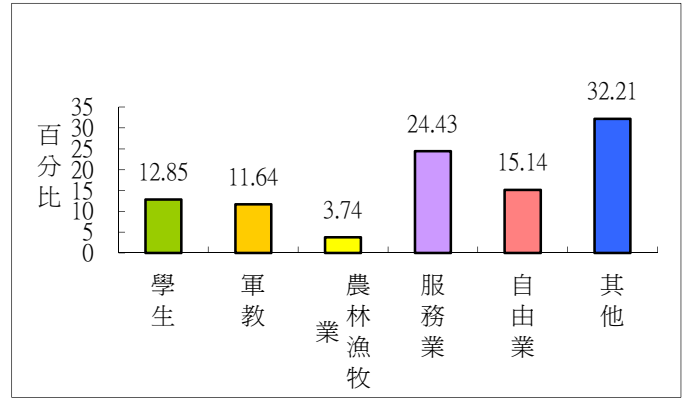


圖 5：職業統計分析圖

### (六)交通工具

在交通工具的使用上，有 39.66%的遊客是自行開車上山，搭乘公共交通工具的遊客佔 39.48%，6.87%自行騎機車，7.9%搭乘遊覽車，3.74%的遊客步行上山，其他方式及騎腳踏車的有 2.35%。

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	26	1.56	1.57	1.57
	機車	114	6.85	6.87	8.44
	自行開車	658	39.54	39.66	48.10
	搭乘大眾運輸工具	655	39.36	39.48	87.58
	遊覽車	131	7.87	7.90	95.48
	步行	62	3.73	3.74	99.22
	其他	13	0.78	0.78	100.00
	總和	1,659	99.70	100.00	
遺漏值	系統界定	5	0.30		
總和		1,664	100.00		

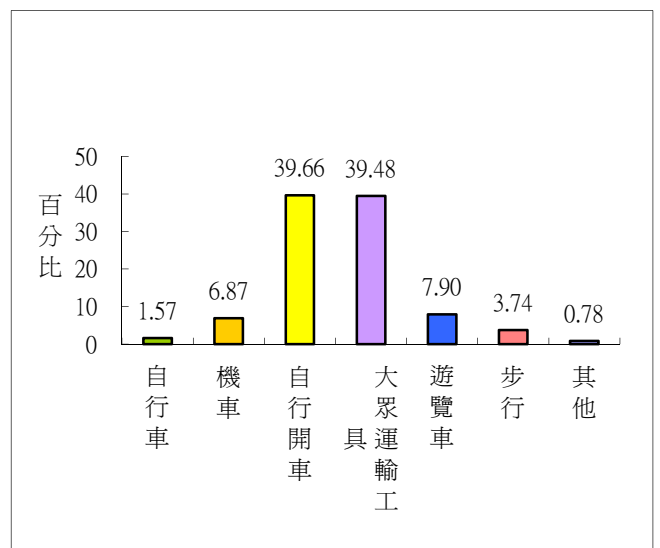


圖 6：交通工具統計分析圖

## 二、出遊日背景資料分析

### (一)天氣

有效問卷數 1,664、遺漏值 49；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 38.33%、陰天有 33.25%、雨天有 28.42%。

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	619	37.20	38.33	38.33
	陰	537	32.27	33.25	71.58
	雨	459	27.58	28.42	100.00
	總和	1,615	97.06	100.00	
遺漏值		49	2.94		
總和		1,664	100.00		

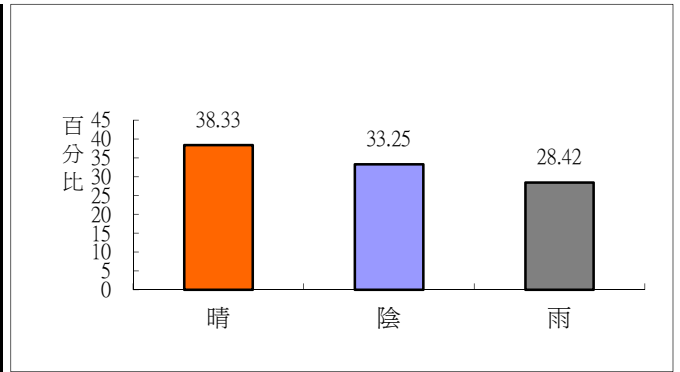


圖 7：天氣統計分析圖

## (二)氣溫

有效問卷數 1,664、遺漏值 24；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 0.18%、1-5 度佔 0.18%、6-10 度佔 12.20%、11-15 度佔 17.8%、16-20 度佔 33.05%、21-25 度佔 28.29%、26-30 度佔 7.87%、30 度以上佔 0.43%。

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	3	0.18	0.18	0.18
	1-5 度	3	0.18	0.18	0.37
	6-10 度	200	12.02	12.20	12.56
	11-15 度	292	17.55	17.80	30.37
	16-20 度	542	32.57	33.05	63.41
	21-25 度	464	27.88	28.29	91.71
	26-30 度	129	7.75	7.87	99.57
	30 度以上	7	0.42	0.43	
	總和	1640	98.56	100.00	
遺漏值		24	1.44		
總和		1664	100.00		

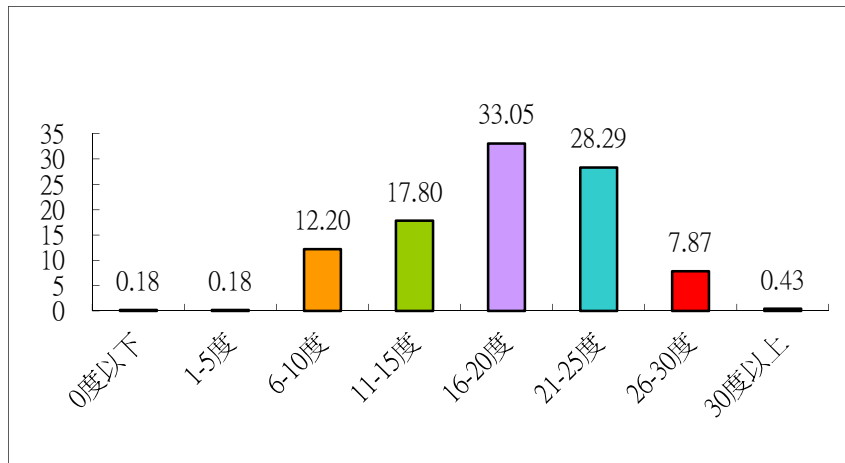


圖 8：氣溫統計分析圖

### 三、各項滿意度分析

表 9：103 年度第 4 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	215	1,449	98.69	98.85
	解說摺頁/出版品	297	1,367	98.98	
	視聽多媒體	496	1,168	98.63	
	解說陳列展示	245	1,419	99.22	
	解說導覽機台	477	1,187	98.74	
二、公共設施	廁所	91	1,573	99.36	98.68
	育嬰設備	1,067	597	97.99	
	步道	94	1,570	99.24	
	觀景亭台	144	1,520	99.47	
	休憩座椅	165	1,499	98.6	
	停車場	345	1,319	98.18	
三、遊客服務	iTaiwan 免費無線上網	907	757	97.89	99.83
	服務人員態度	25	1,639	99.88	
	服務人員解說內容	131	1,533	99.8	
四、心理體驗	提供遊客服務之項目	91	1,573	99.81	97.28
	遊憩區內之擁擠度	65	1,599	96.31	
	環境維護之清潔度	26	1,638	99.21	
	遊憩區內吵雜度	58	1,606	96.33	
五、	使用 APP 滿意度	1,456	208	97.12	97.12
總問卷數		本季遊客滿意度問卷調查總數計 1,664 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 1,449，遺漏值 215（含未使用或不知道）占 12.92%，滿意度分析：49.28%感到非常滿意、40.23%感到滿意，9.18%感到普通，約有 0.97%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	5	0.30	0.35	0.35
	不滿意	14	0.84	0.97	9.09
	普通	133	7.99	9.18	10.49
	滿意	583	35.04	40.23	50.72
	非常滿意	714	42.91	49.28	100.00
	總和	1,449	87.08	100.00	
遺漏值	未使用	209	12.56		
	系統界定	6	0.36		
總和		1,664	100.00		

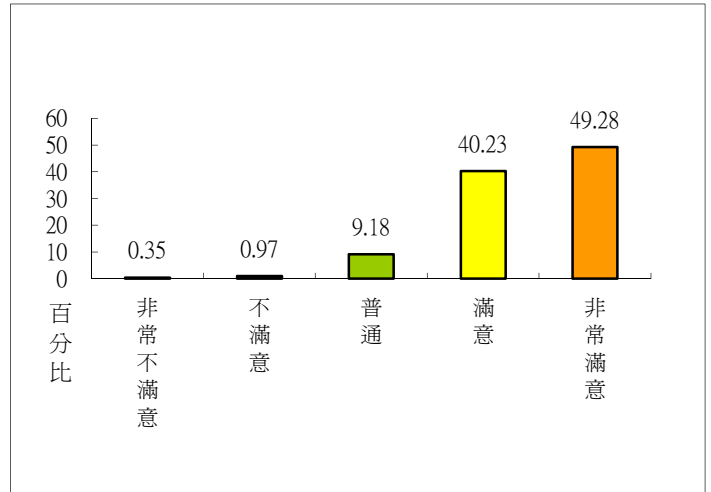


圖 9：戶外解說牌誌統計分析圖

#### 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 1,367、遺漏值（含未使用或不知道）297 佔 17.85%；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 48.28%感到非常滿意、有 40.97 感到滿意、9.73%感到普通、約有 0.8%的遊客感到不滿意及 0.22%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	3	0.18	0.22	0.22
	不滿意	11	0.66	0.80	1.02
	普通	133	7.99	9.73	10.75
	滿意	560	33.65	40.97	51.72
	非常滿意	660	39.66	48.28	100.00
	總和	1,367	82.15	100.00	
遺漏值	未使用	294	17.67		
	系統界定	3	0.18		
總和		1,664	100.00		

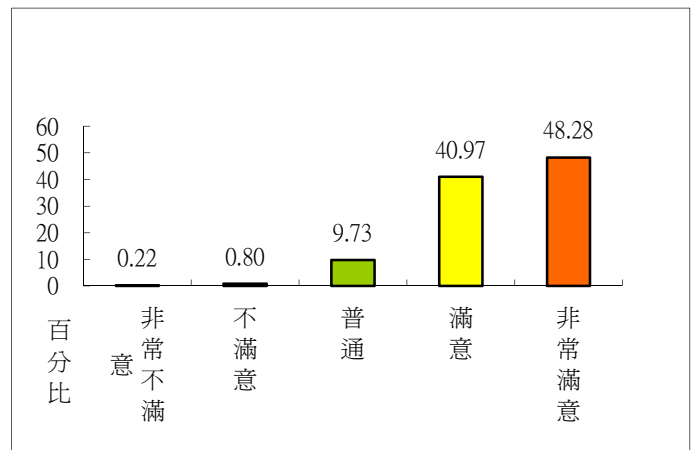


圖 10：解說摺頁及出版品統計分析圖

### 3. 視聽多媒體

遊客在視聽多媒體方面，有效問卷數 1,168，遺漏值 496（含未使用或不知道）占 29.81%，滿意度分析：有 56.85%感到非常滿意，33.82%滿意，7.96%感到普通，約有 0.94%的遊客感到不滿意及 0.43%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	5	0.30	0.43	0.43
	不滿意	11	0.66	0.94	1.37
	普通	93	5.59	7.96	9.33
	滿意	395	23.74	33.82	43.15
	非常滿意	664	39.90	56.85	100.00
	總和	1,168	70.19	100.00	
遺漏值	未使用	490	29.45		
	系統界定	6	0.36		
總和		1,664	100.00		

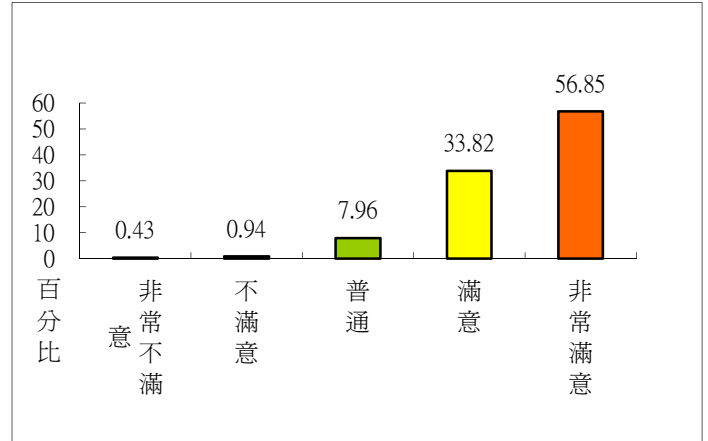


圖 11：視聽多媒體統計分析圖

### 4. 解說陳列展示

遊客在解說陳列展示方面，有效問卷數 1,419，遺漏值 245（含未使用或不知道）占 14.72%，滿意度分析：使用過的遊客有 51.52%感到非常滿意及 39.39%滿意，8.32%感到普通，約有 0.56%的遊客感到不滿意及 0.21%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	3	0.18	0.21	0.21
	不滿意	8	0.48	0.56	0.78
	普通	118	7.09	8.32	9.09
	滿意	559	33.59	39.39	48.48
	非常滿意	731	43.93	51.52	100.00
	總和	1,419	85.28	100.00	
遺漏值	未使用	241	14.48		
	系統界定	4	0.24		
總和		1,664	100.00		

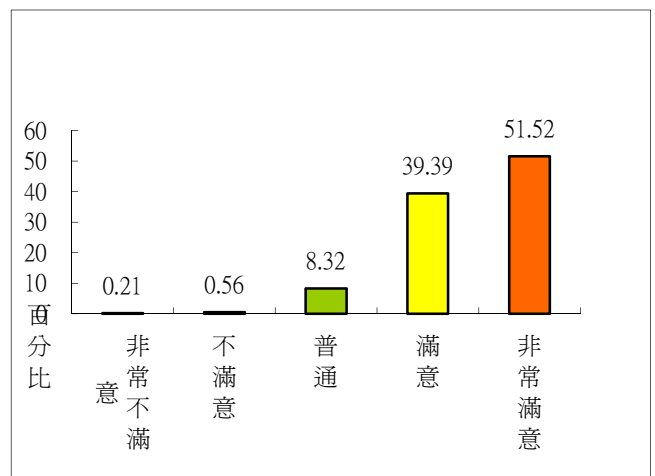


圖 12：解說陳列展示統計分析圖

### 5. 解說導覽機台

遊客在解說導覽機台方面，有效問卷數為 1,187，遺漏值 477（含未使用或不知道）占 28.67%，滿意度分析：使用過的遊客有 50.13%感到非常滿意及 38.58%滿意，10.03%感到普通，約有 1.1%的遊客感到不滿意及 0.17%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	2	0.12	0.17	0.17
	不滿意	13	0.78	1.10	1.26
	普通	119	7.15	10.03	11.29
	滿意	458	27.52	38.58	49.87
	非常滿意	595	35.76	50.13	100.00
	總和	1,187	71.33	100.00	
遺漏值	未使用	471	28.31		
	系統界定	6	0.36		
總和		1,664	100.00		

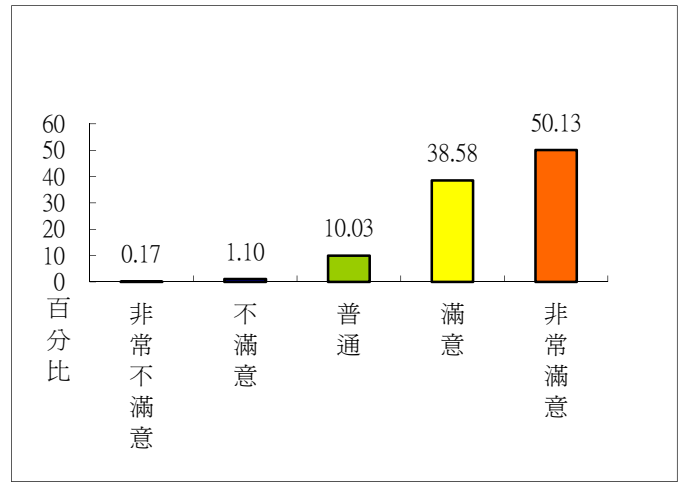


圖 13：解說導覽機台統計分析圖

### (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 1,573，遺漏值 91（含未使用或不知道）占 5.47%，滿意度分析：使用過的遊客有 54.1%感到非常滿意及 37.25%滿意，8.01%感到普通，約有 0.38%的遊客感到不滿意及 0.25%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	4	0.24	0.25	0.25
	不滿意	6	0.36	0.38	0.64
	普通	126	7.57	8.01	8.65
	滿意	586	35.22	37.25	45.90
	非常滿意	851	51.14	54.10	100.00
	總和	1,573	94.53	100.00	
遺漏值	未使用	90	5.41		
	系統界定	1	0.06		
總和		1,664	100.00		

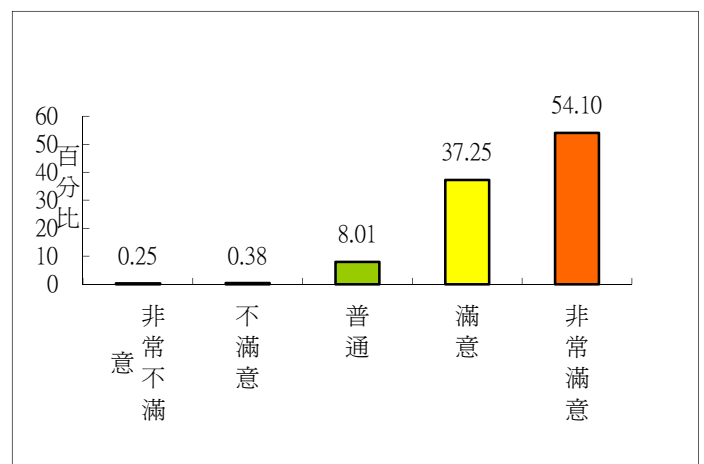


圖 14：廁所統計分析圖

## 2. 育嬰設備

遊客在育嬰設備方面，有效問卷數 597，遺漏值 1,059 (含未使用或不知道) 占 64.12%，滿意度分析：使用過的遊客有 47.57% 感到非常滿意及 35.85% 滿意，14.57% 感到普通，約有 1.51% 的遊客感到不滿意及 0.54% 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	3	0.18	0.50	0.50
	不滿意	9	0.54	1.51	2.01
	普通	87	5.23	14.57	16.58
	滿意	214	12.86	35.85	52.43
	非常滿意	284	17.07	47.57	100.00
	總和	597	35.88	100.00	
遺漏值	未使用	1,059	63.64		
	系統界定	8	0.48		
總和		1,664	100.00		

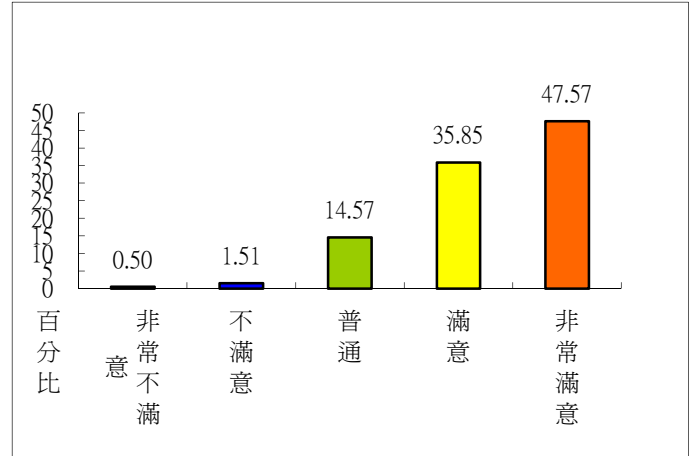


圖 15：育嬰設備統計分析圖

## 3. 步道

遊客在步道設施方面，有效問卷數 1,570，遺漏值 94 (含未使用或不知道) 占 5.65%，滿意度分析：使用過的遊客有 56.75% 感到非常滿意及 35.8% 滿意，6.69% 感到普通，約有 0.64% 的遊客感到不滿意及 0.13% 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	0.12	0.13	0.13
	不滿意	10	0.60	0.64	0.76
	普通	105	6.31	6.69	7.45
	滿意	562	33.77	35.80	43.25
	非常滿意	891	53.55	56.75	100.00
	總和	1,570	94.35	100.00	
遺漏值	未使用	94	5.65		
	系統界定	0	0.00		
總和		1,664	100.00		

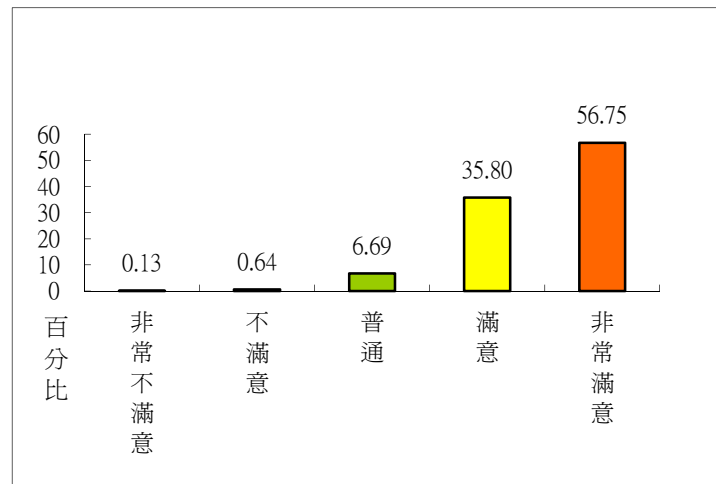


圖 16：步道設施統計分析圖



#### 4. 觀景亭台

遊客在觀景亭台設施方面，有效問卷數 1,520，遺漏值 144（含未使用或不知道）占 8.65%，滿意度分析：使用過的遊客有 56.12%感到非常滿意及 35.39%滿意，7.96%感到普通，約有 0.46%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	7	0.42	0.46	0.53
	普通	121	7.27	7.96	8.49
	滿意	538	32.33	35.39	43.88
	非常滿意	853	51.26	56.12	100.00
	總和	1,520	91.35	100.00	
遺漏值	未使用	142	8.53		
	系統界定	2	0.12		
總和		1,664	100.00		

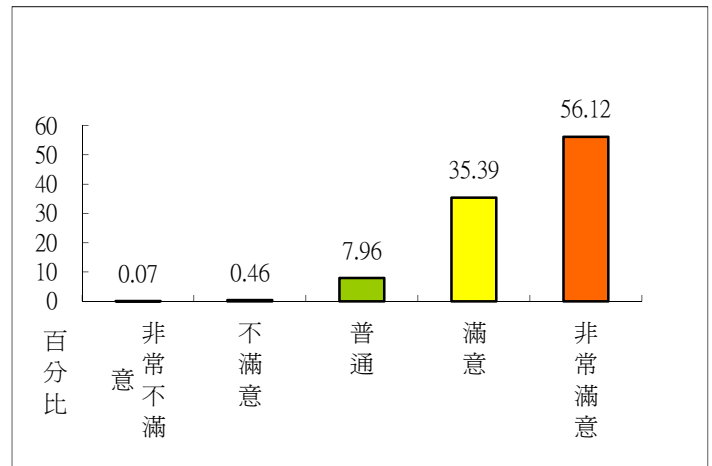


圖 17：觀景亭台設施統計分析圖

#### 5. 休憩座椅

遊客在休憩座椅設施方面，有效問卷數 1,499，遺漏值 165（含未使用或不知道）占 9.92%，滿意度分析：使用過的遊客有 52.23%感到非常滿意及 38.16%滿意，8.21%感到普通，約有 1.2%的遊客感到不滿意及 0.2%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	0.18	0.20	0.20
	不滿意	18	1.08	1.20	1.40
	普通	123	7.39	8.21	9.61
	滿意	572	34.38	38.16	47.77
	非常滿意	783	47.06	52.23	100.00
	總和	1,499	90.08	100.00	
遺漏值	未使用	163	9.80		
	系統界定	2	0.12		
總和		1,664	100.00		

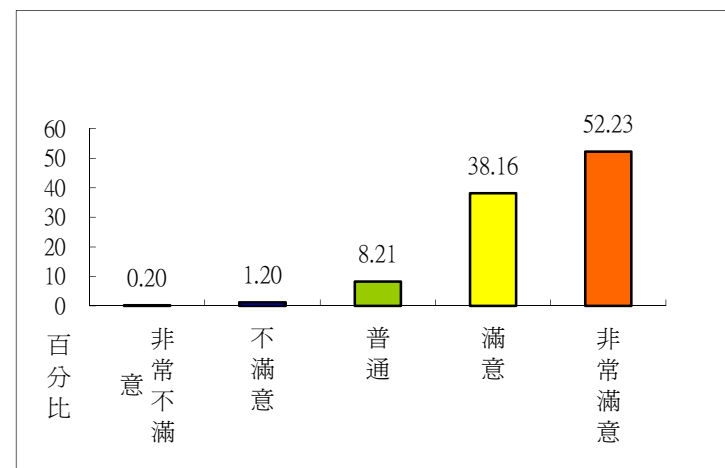


圖 18：休憩座椅設施統計分析圖

## 6. 停車場

遊客在停車場設施方面，有效問卷數 1,3169，遺漏值 345（含未使用或不知道）占 20.73%，滿意度分析：使用過的遊客有 52.54%感到非常滿意及 35.63%滿意，10.01%感到普通，約有 1.21%的遊客感到不滿意及 0.61%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	0.48	0.61	0.61
	不滿意	16	0.96	1.21	1.82
	普通	132	7.93	10.01	11.83
	滿意	470	28.25	35.63	47.46
	非常滿意	693	41.65	52.54	100.00
	總和	1,319	79.27	100.00	
遺漏值	未使用	340	20.43		
	系統界定	5	0.30		
總和		1,664	100.00		

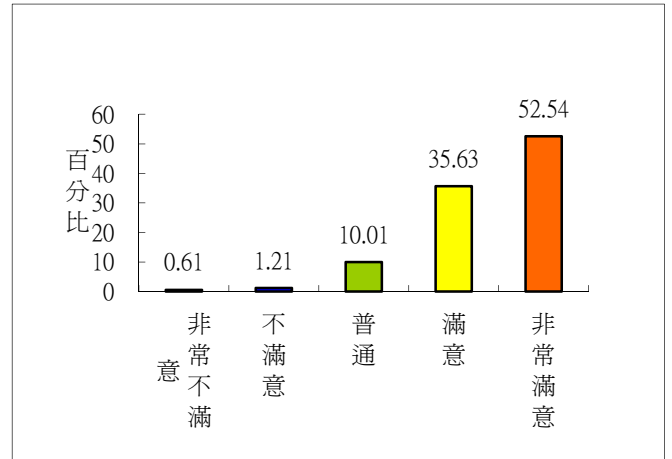


圖 19：停車場設施統計分析圖

## 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 757，遺漏值 907（含未使用或不知道）占 54.51%，滿意度分析：使用過的遊客有 55.09%感到非常滿意及 33.03%滿意，9.78 感到普通，約有 0.92%的遊客感到不滿意及 1.19%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	9	0.54	1.19	1.19
	不滿意	7	0.42	0.92	2.11
	普通	74	4.45	9.78	11.89
	滿意	250	15.02	33.03	44.91
	非常滿意	417	25.06	55.09	100.00
	總和	757	45.49	100.00	
遺漏值	未使用	900	54.09		
	系統界定	7	0.42		
總和		1,664	100.00		

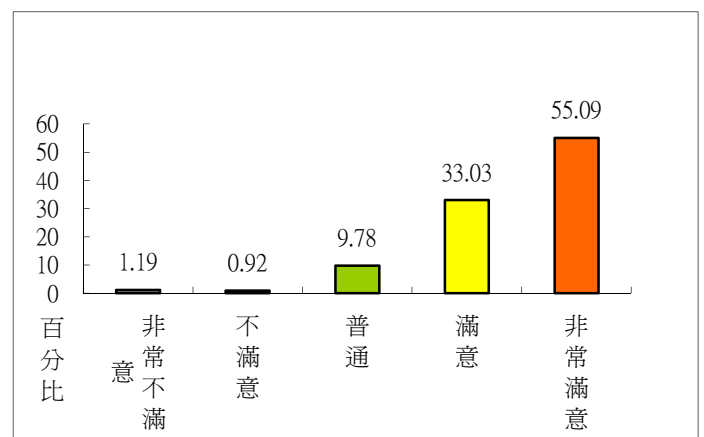


圖 20：i\_Taiwan 免費無線上網服務統計分析圖

### (三) 遊客服務

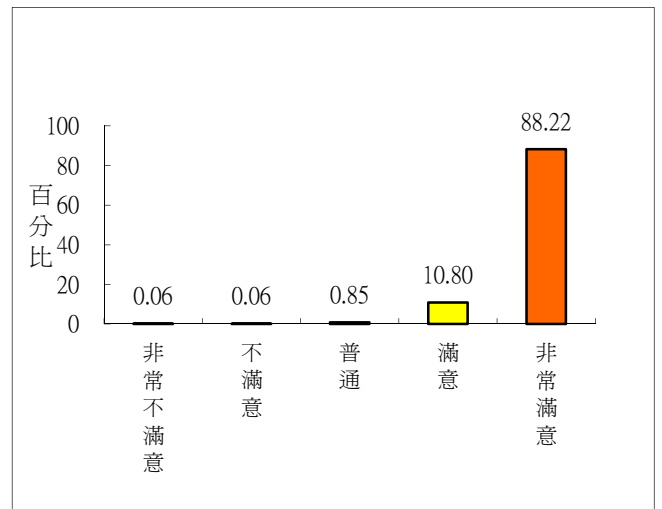
分為服務人員態度、服務人員解說內容及提供遊客服務之項目等項目分析如下：

#### 1. 服務人員態度

遊客在服務人員態度方面，有效問卷數 1,639，遺漏值 25（含未使用或不知道）占 1.5%，滿意度分析：使用過的遊客有 88.22%感到非常滿意及 10.8%滿意，0.85%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	0.12
	普通	14	0.84	0.85	0.98
	滿意	177	10.64	10.80	11.78
	非常滿意	1,446	86.90	88.22	100.00
	總和	1,639	98.50	100.00	
遺漏值	未使用	25	1.50		
	系統界定	0	0.00		
總和		1,664	100.00		



#### 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 1,533，遺漏值 131（含未使用或不知道）占 7.87%，滿意度分析：使用過的遊客有 83.17%感到非常滿意及 16.24%滿意，0.39%感到普通，0.13%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	0.06	0.07	0.07
	不滿意	2	0.12	0.13	0.20
	普通	6	0.36	0.39	0.59
	滿意	249	14.96	16.24	16.83
	非常滿意	1,275	76.62	83.17	100.00
	總和	1,533	92.13	100.00	
遺漏值	未使用	131	7.87		
	系統界定	0	0.00		
總和		1,664	100.00		

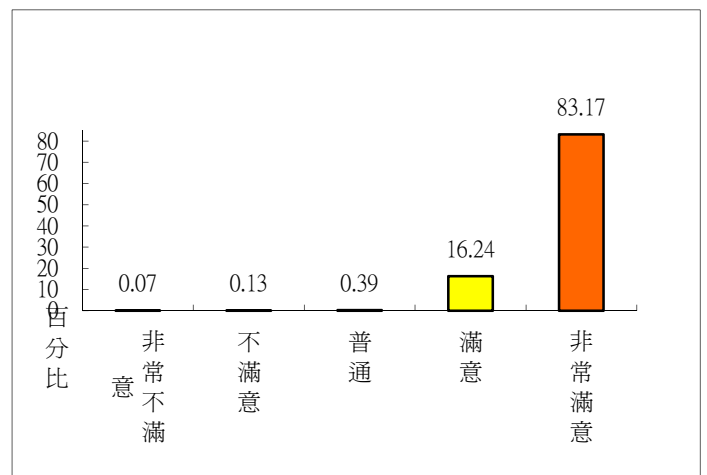


圖 22：服務人員解說內容統計分析圖

### 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 1,573，遺漏值 91 (含未使用或不知道) 占 5.47%，滿意度分析：使用過的遊客有 74.06% 感到非常滿意及 22.63% 滿意，3.12% 感到普通，約有 0.19% 的遊客感到不滿意。

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	0	0.00	0.00	0.00
	不滿意	3	0.18	0.19	0.19
	普通	49	2.94	3.12	3.31
	滿意	356	21.39	22.63	25.94
	非常滿意	1,165	70.01	74.06	100.00
	總和	1,573	94.53	100.00	
遺漏值	未使用	88	5.29		
	系統界定	3	0.18		
總和		1,664	100.00		

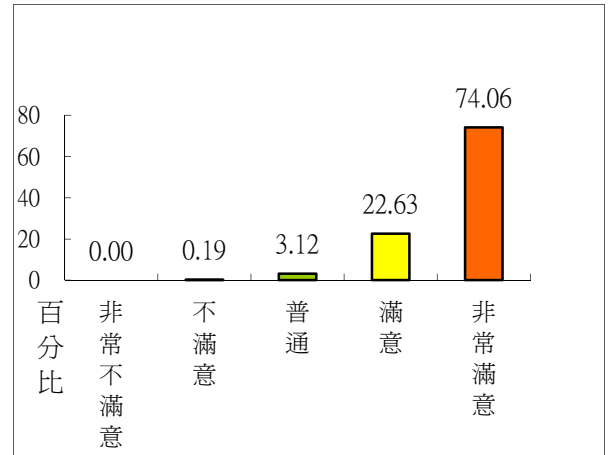


圖 23：提供遊客服務之項目統計分析圖

#### (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 1,599，遺漏值 65 (含未使用或不知道) 占 3.91%，滿意度分析：使用過的遊客有 58.544% 感到非常滿意及 28.39% 滿意，9.38% 感到普通，約有 1.56% 的遊客感到不滿意及 2.13% 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	34	2.04	2.13	2.13
	不滿意	25	1.50	1.56	3.69
	普通	150	9.01	9.38	13.07
	滿意	454	27.28	28.39	41.46
	非常滿意	936	56.25	58.54	100.00
	總和	1,599	96.09	100.00	
遺漏值	未使用	62	3.73		
	系統界定	3	0.18		
總和		1,664	100.00		

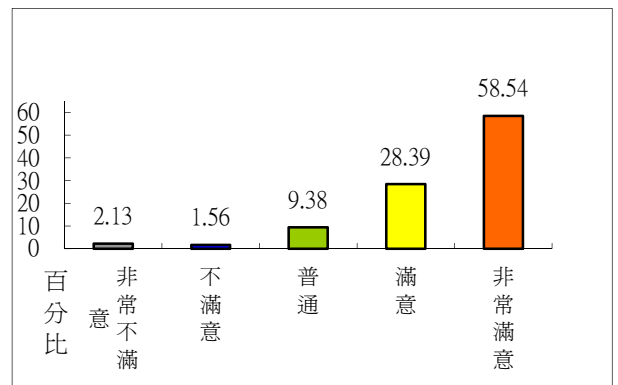


圖 24：遊憩區內之擁擠度統計分析圖

## 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 1,638，遺漏值 26（含未使用或不知道）占 1.56%，滿意度分析：使用過的遊客有 66.85%感到非常滿意及 27.9%滿意，4.46%感到普通，約有 0.61%的遊客感到不滿意及 0.18%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	3	0.18	0.18	0.18
	不滿意	10	0.60	0.61	0.79
	普通	73	4.39	4.46	5.25
	滿意	457	27.46	27.90	33.15
	非常滿意	1,095	65.81	66.85	100.00
	總和	1,638	98.44	100.00	
遺漏值	未使用	25	1.50		
	系統界定	1	0.06		
總和		1,664	100.00		

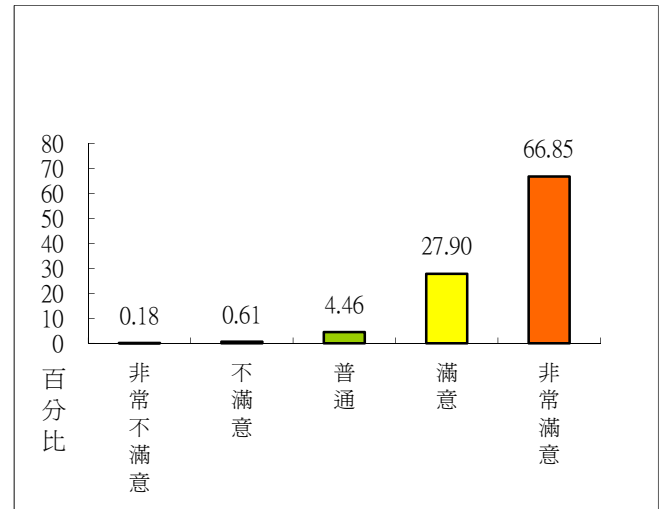


圖 25：環境維護之清潔度統計分析圖

## 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 1,606，遺漏值 58（含未使用或不知道）占 3.49%，滿意度分析：使用過的遊客有 57.78%感到非常滿意及 28.58%滿意，9.96%感到普通，約有 1.18%的遊客感到不滿意及 2.49%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	40	2.40	2.49	2.49
	不滿意	19	1.14	1.18	3.67
	普通	160	9.62	9.96	13.64
	滿意	459	27.58	28.58	42.22
	非常滿意	928	55.77	57.78	100.00
	總和	1,606	96.51	100.00	
遺漏值	未使用	55	3.31		
	系統界定	3	0.18		
總和		1,664	100.00		

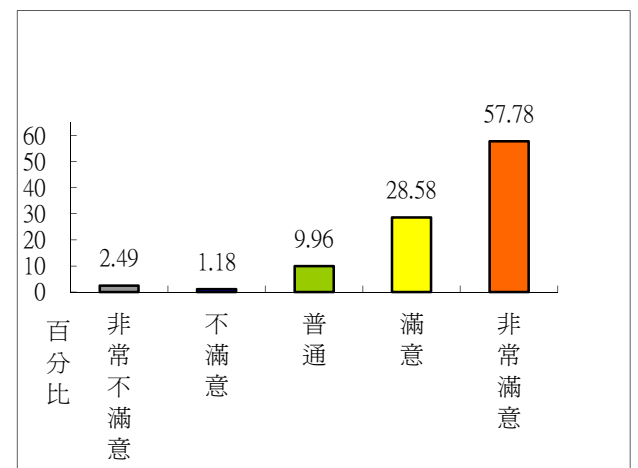


圖 26：遊憩區內之吵雜度統計分析圖

## (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 197 份，遺漏值 10，占 0.6%，未使用者有 1,457，高達 87.56%，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 62.94%，從系統 APP 商店搜尋者有 37.06%。

### 2. 使用本處行動導覽 APP

有效問卷數 208，遺漏值 1,456（含未使用或不知道）占 87.5%，滿意度分析：使用過的遊客有 31.25%感到非常滿意及 58.17%滿意，7.69%感到普通，約有 1.44%的遊客感到不滿意及 1.44%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	3	0.18	1.44	1.44
	不滿意	3	0.18	1.44	2.88
	普通	16	0.96	7.69	10.58
	滿意	121	7.27	58.17	68.75
	非常滿意	65	3.91	31.25	100.00
	總和	208	12.50	100.00	
遺漏值	未使用	1,443	86.72		
	系統界定	13	0.78		
總和		1,664	100.00		

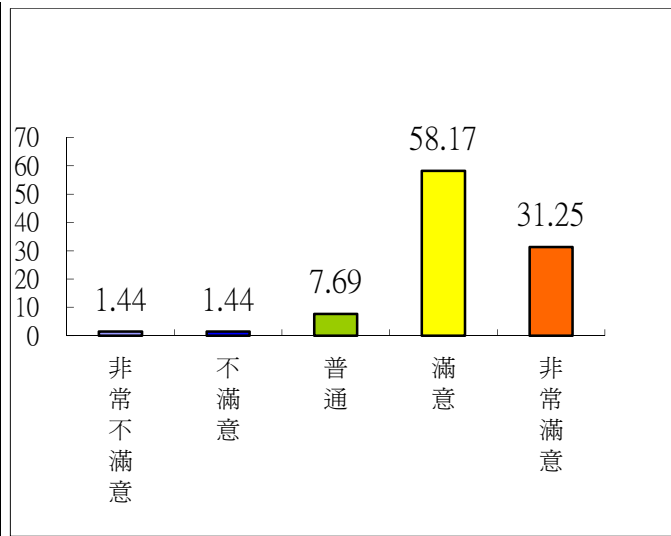


圖 27：使用 APP 統計分析圖

### (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 1,651、遺漏值有 13 占 0.78%，其中造訪 5 次以內者最多，共佔 70.02%，其次為，10 次以上者占 17.63%，以 6-9 次最少占 12.36%。

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	578	34.74	35.01	35.01
	1-5 次	578	34.74	35.01	70.02
	6-9 次	204	12.26	12.36	82.37
	10 次以上	291	17.49	17.63	100.00
	總和	1,651	99.22	100.00	
遺漏值	系統界定	13	0.78		
總和		1,664	100.00		

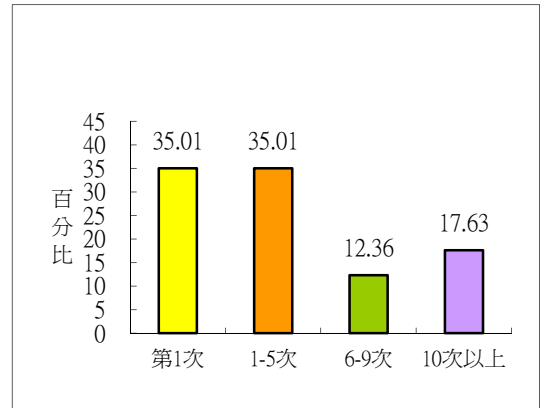


圖 28：過去曾來的次數統計分析表

### (七)再度來訪意願

有高達 99.45% 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	1,627	97.78	99.45	99.45
	不願意	9	0.54	0.55	100.00
	總和	1,636	98.32	100.00	
遺漏值	系統界定	28	1.68		
總和		1,664	100.00		

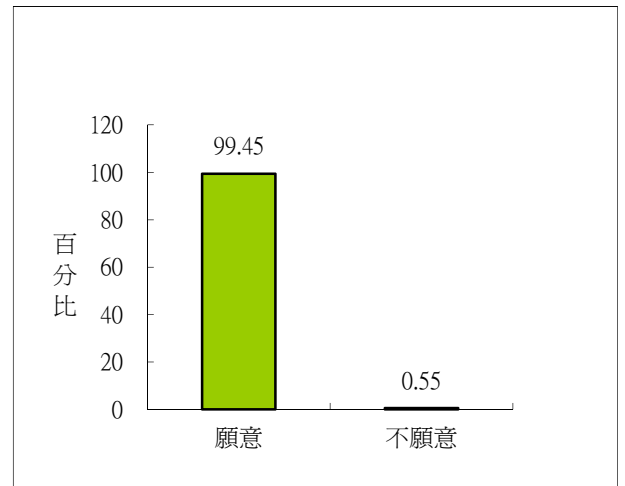


圖 29：是否願意再來統計圖

## 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	81	715	50.77	39.30	8.81	0.56	0.56
		女	133	729	47.74	41.15	9.60	1.37	0.14
	解說摺頁/出版品	男	108	688	52.62	37.79	8.87	0.58	0.15
		女	188	674	43.77	44.21	10.68	1.04	0.30
	視聽多媒體	男	208	588	60.54	31.80	6.29	1.02	0.34
		女	286	576	52.95	35.94	9.72	0.87	0.52
	解說陳列展示	男	78	718	55.29	36.91	7.38	0.14	0.28
		女	159	703	48.36	41.96	8.82	0.71	0.14
解說導覽機台	男	186	610	53.93	35.74	9.34	0.82	0.16	
	女	290	572	45.98	41.61	10.84	1.40	0.17	
二、公共設施	廁所	男	50	746	56.17	36.73	6.70	0.40	0.00
		女	41	821	52.01	37.88	9.26	0.37	0.49
	育嬰設備	男	511	285	50.18	34.04	14.04	1.40	0.35
		女	552	310	44.84	37.74	15.16	1.61	0.65
	步道	男	45	751	57.66	35.69	5.86	0.80	0.00
		女	49	812	55.79	36.08	7.51	0.49	0.12
	觀景亭台	男	60	736	56.93	35.46	6.93	0.68	0.00
		女	84	778	55.40	35.22	9.00	0.26	0.13
	休憩座椅	男	82	714	52.94	38.10	7.56	1.12	0.28
		女	83	779	51.60	38.13	8.86	1.28	0.13
	停車場	男	142	654	54.43	35.63	8.72	0.92	0.31
		女	202	660	50.30	35.91	11.36	1.52	0.91
iTaiwan 免費無線上網	男	418	378	55.82	34.66	7.41	1.32	0.79	
	女	485	377	54.11	31.56	12.20	0.53	1.59	
三、遊客服務	服務人員態度	男	204	592	88.68	10.47	0.84	0.00	0.00
		女	21	841	86.33	12.37	1.07	0.12	0.12
	服務人員解說內容	男	26	770	85.71	13.51	0.78	0.00	0.00
		女	98	764	81.28	18.06	0.26	0.26	0.13
	提供遊客服務之項	男	33	763	79.29	17.69	3.01	0.00	0.00



陽明山國家公園 104 年度第 4 季遊客滿意度問卷調查報告

	目	女	64	798	72.81	24.06	2.88	0.25	0.00
四、 心理 體驗	遊憩區內之擁擠度	男	19	777	64.48	25.35	7.46	1.42	1.29
		女	43	819	57.14	28.57	9.65	1.71	2.93
	環境維護之清潔度	男	10	786	67.30	27.35	4.96	0.38	0.00
		女	14	848	63.92	29.83	5.07	0.83	0.35
	遊憩區內之吵雜度	男	19	777	62.93	26.25	7.98	0.90	1.93
		女	36	826	55.33	29.06	11.14	1.45	3.03
五	APP 滿意度	男	686	110	33.64	58.18	7.27	0.91	0.00
		女	765	97	50.52	39.18	5.15	2.06	3.09

## 四、園區各站滿意度百分比

表 32 天溪園 103 年度第 4 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	161	93.17	97.58
	解說摺頁/出版品	55	151	99.34	
	視聽多媒體	65	141	98.58	
	解說陳列展示	68	138	98.55	
	解說導覽機台	90	116	98.28	
二、 公共 設施	廁所	15	191	99.48	96.62
	育嬰設備	143	63	98.41	
	步道	2	204	99.51	
	觀景亭台	0	172	99.42	
	休憩座椅	53	153	96.73	
	停車場	55	151	98.01	
	iTaiwan 免費無線上網	160	46	84.78	
三、 遊客 服務	服務人員態度	1	205	100.00	100.00
	服務人員解說內容	1	205	100.00	
	提供遊客服務之項目	7	199	100.00	
四、 心理 體驗	遊憩區內之擁擠度	10	196	97.45	98.13
	環境維護之清潔度	5	201	100.00	
	遊憩區內吵雜度	0	197	96.95	
五、	使用 APP 滿意度	196	10	100.00	100.00
總問卷數		本季本站遊客滿意度問卷調查總數計 206 份。			

表 33：遊客中心 103 年度第 4 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	27	127	100.00	99.67
	解說摺頁/出版品	24	130	100.00	
	視聽多媒體	65	89	100.00	
	解說陳列展示	27	127	100.00	
	解說導覽機台	34	120	98.33	
二、 公共 設施	廁所	9	145	100.00	99.89
	育嬰設備	100	54	100.00	
	步道	11	143	100.00	
	觀景亭台	17	137	100.00	
	休憩座椅	20	134	99.25	
	停車場	55	99	100.00	
	iTaiwan 免費無線上網	84	70	100.00	
三、 遊客 服務	服務人員態度	1	153	100.00	100.00
	服務人員解說內容	14	140	100.00	
	提供遊客服務之項目	9	145	100.00	
四、 心理 體驗	遊憩區內之擁擠度	7	147	96.60	97.52
	環境維護之清潔度	1	153	100.00	
	遊憩區內吵雜度	5	149	95.97	
五、	使用 APP 滿意度	138	16	87.50	87.50
總問卷數		本季本站遊客滿意度問卷調查總數計 154 份。			

表 34：大屯 103 年度第 4 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	23	177	100.00	99.5
	解說摺頁/出版品	33	167	99.40	
	視聽多媒體	31	169	99.41	
	解說陳列展示	23	177	100.00	
	解說導覽機台	47	153	98.69	
二、公共設施	廁所	13	187	99.47	98.73
	育嬰設備	105	95	97.89	
	步道	4	196	99.49	
	觀景亭台	8	100	100.00	
	休憩座椅	8	192	98.96	
	停車場	23	177	97.18	
	iTaiwan 免費無線上網	92	108	98.15	
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	19	181	100.00	
	提供遊客服務之項目	16	184	100.00	
四、心理體驗	遊憩區內之擁擠度	11	189	95.77	97.53
	環境維護之清潔度	7	193	99.48	
	遊憩區內吵雜度	12	188	97.34	
五、	使用 APP 滿意度	186	14	92.86	92.86
總問卷數		本季本站遊客滿意度問卷調查總數計 200 份。			

表 35：二子坪 103 年度第 4 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	20	180	96.11	95.1
	解說摺頁/出版品	33	167	95.21	
	視聽多媒體	65	135	94.07	
	解說陳列展示	41	159	95.60	
	解說導覽機台	73	127	94.49	
二、 公共 設施	廁所	3	197	98.48	96.71
	育嬰設備	106	94	93.62	
	步道	7	193	98.45	
	觀景亭台	5	195	98.46	
	休憩座椅	6	194	96.91	
	停車場	20	180	94.44	
	iTaiwan 免費無線上網	81	119	96.64	
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	21	179	100.00	
	提供遊客服務之項目	17	183	100.00	
四、 心理 體驗	遊憩區內之擁擠度	8	192	93.75	94.88
	環境維護之清潔度	0	200	97.00	
	遊憩區內吵雜度	4	196	93.88	
五、	使用 APP 滿意度	172	28	92.86	92.86
總問卷數		本季本站遊客滿意度問卷調查總數計 200 份。			

表 36:小油坑 103 年度第 4 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	9	191	100.00	100
	解說摺頁/出版品	0	100	100.00	
	視聽多媒體	67	133	100.00	
	解說陳列展示	7	193	100.00	
	解說導覽機台	51	149	100.00	
二、 公共 設施	廁所	3	197	100.00	98.89
	育嬰設備	170	30	93.33	
	步道	29	171	100.00	
	觀景亭台	19	181	100.00	
	休憩座椅	15	185	100.00	
	停車場	15	185	99.46	
	iTaiwan 免費無線上網	128	72	99.46	
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	18	182	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	197	99.49	99.15
	環境維護之清潔度	1	199	100.00	
	遊憩區內吵雜度	5	195	97.95	
五、	使用 APP 滿意度	149	149	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：龍鳳谷 103 年度第 4 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	17	183	100.00	99.10
	解說摺頁/出版品	21	179	100.00	
	視聽多媒體	21	179	100.00	
	解說陳列展示	6	194	100.00	
	解說導覽機台	30	170	100.00	
二、公共設施	廁所	23	177	100.00	98.38
	育嬰設備	120	80	100.00	
	步道	7	193	100.00	
	觀景亭台	9	191	99.48	
	休憩座椅	20	180	99.44	
	停車場	35	165	100.00	
	iTaiwan 免費無線上網	103	97	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	1	199	100.00	
	提供遊客服務之項目	0	200	100.00	
四、心理體驗	遊憩區內之擁擠度	0	200	100.00	95.94
	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	185	15	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：擎天崗 103 年度第 4 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	21	179	99.44	98.99
	解說摺頁/出版品	39	161	98.76	
	視聽多媒體	54	146	98.63	
	解說陳列展示	24	176	99.43	
	解說導覽機台	49	151	98.68	
二、 公共 設施	廁所	14	186	99.46	99.03
	育嬰設備	121	79	98.73	
	步道	6	194	98.45	
	觀景亭台	14	186	99.46	
	休憩座椅	24	176	99.43	
	停車場	22	178	98.88	
	iTaiwan 免費無線上網	66	134	99.25	
三、 遊客 服務	服務人員態度	6	194	98.97	98.93
	服務人員解說內容	20	180	98.89	
	提供遊客服務之項目	14	186	98.92	
四、 心理 體驗	遊憩區內之擁擠度	9	191	93.19	94.96
	環境維護之清潔度	5	195	98.46	
	遊憩區內吵雜度	8	192	93.23	
五、	使用 APP 滿意度	168	32	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：冷水坑 103 年度第 4 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	40	160	100	99.1
	解說摺頁/出版品	61	139	98.56	
	視聽多媒體	76	124	97.58	
	解說陳列展示	41	159	99.37	
	解說導覽機台	70	130	100	
二、 公共 設施	廁所	8	192	99.46	98.38
	育嬰設備	123	77	98.73	
	步道	11	189	98.45	
	觀景亭台	11	189	99.46	
	休憩座椅	11	98.41	98.88	
	停車場	42	158	99.25	
	iTaiwan 免費無線上網	99	101	98.99	
三、 遊客 服務	服務人員態度	12	188	98.97	99.61
	服務人員解說內容	36	164	98.89	
	提供遊客服務之項目	18	182	98.92	
四、 心理 體驗	遊憩區內之擁擠度	13	187	93.19	94.96
	環境維護之清潔度	7	193	98.46	
	遊憩區內吵雜度	11	189	93.23	
五、	使用 APP 滿意度	172	28	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 40：陽明書屋 103 年度第 4 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	13	91	100.00	100.00
	解說摺頁/出版品	23	81	100.00	
	視聽多媒體	52	52	100.00	
	解說陳列展示	8	96	100.00	
	解說導覽機台	33	71	100.00	
二、 公共 設施	廁所	3	101	100.00	100.00
	育嬰設備	79	25	100.00	
	步道	17	87	100.00	
	觀景亭台	27	77	100.00	
	休憩座椅	10	94	100.00	
	停車場	34	70	96.00	
	iTaiwan 免費無線上網	59	45	100.00	
三、 遊客 服務	服務人員態度	1	103	100.00	100.00
	服務人員解說內容	1	103	100.00	
	提供遊客服務之項目	5	99	100.00	
四、 心理 體驗	遊憩區內之擁擠度	4	100	96.00	97.33
	環境維護之清潔度	0	104	100.00	
	遊憩區內吵雜度	4	100	96.00	
五、	使用 APP 滿意度	90	14	100.00	100.00
總問卷數		本季本站遊客滿意度問卷調查總數計 104 份。			

## 伍、結論及遊客意見

103 年度第 4 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 4 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
服務中心無臨停車位	遊客中心對面即臺北市政府管理的第二停車場，故遊客中心應暫無需增設臨停車位。
園區野狗太多	本處已加強勸導遊客勿餵食流浪犬，另動保處亦常上山進行捕捉，惟流浪犬警覺性極強，捕捉不易。
英文簡介資源不夠豐富	本處將持續增加英文解說資源。
步道方向之指示及設置點希望能再清楚一點(冷水坑至中山樓段)	納入指示牌設計更新參考。
公車增加班次，再增加去不同地方公車班次	已協調
室內空氣不良	當日適逢沙塵暴，故空氣較差。

#### (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
會來此地參加導覽的人大都對植物有	

興趣希望能增加識別植物名稱的設施。	
請改善濕滑情形。	
開放自由行。	
影片播放時，服務人員說話聲音太大，影響欣賞品質	
入園時間可否多一些	
開放假日一般遊客參觀(自由行)現場登記之人數	
1.本地區對外手機不能通，由於遊客甚多，宜有基地台提供對外遊客方便緊急聯絡很重要。 2.WIFI 希望對外開放，方便遊客通信。	

### (三)遊客對陽明書屋的建議

遊客意見或建議	本處辦理情形
後花園停留時間長一點。	中興賓館皆為帶隊導覽，因參觀時間固定為 1 小時左右，故將導覽重點放在中興賓館本身，如遊客欲於花園多做停留可現場向帶隊人員反應，調整各點停留時間。

### (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
增加公車班次。	已行文市府公運處建議增班。
陽明山水質很好，希望有飲水機檯	已於 103 年 12 月 31 日設置。
機台項目太少、介紹場景應拉遠讓遊客看清環境。	係導覽機系統更新問題，將於下次更新系統時將本意見納入參考。
步道中小碎石再增加些，以提高走行舒適度，比以前進步很多。	納入參辦。
多一點日文資訊。	可至本園官網查詢。
建議增設對銀髮老人適合的設備。	本處已著手進行無障礙步道及座式馬桶設置評估。
販賣部沒茶葉蛋了。	考量成本及用電負荷量，暫時停止販賣。
廁所衛生紙應注意隨時供應，最好置於廁所內否則被遊客擦手紙使用耗用量	正逢清潔人員休息時間、加上遊客眾多，隨後清潔人員已補上衛生紙。

極大。	
建議增設重點遊憩區現場實景	已有空照圖展示。
遊客中心提供充電服務，希望此處也可設立。	已有提供手機充電服務並於門口張貼相關圖示告知。
1. 步道牛糞很多 2. 飲水機需增 1 台供遊客使用	1. 步道上牛糞已請清潔人員清理。 2. 飲水機 1 台已足數需求。
吊橋油漆圍起不給人過，施工人員態度不佳，施工處之前未有告示牌，網站也未公告，登山或入園均無告示。	外站人員已現場處理並將加強要求廠商注意施工前公告及相關告示。
在地居民、設施請比較紋水--三山服務中心，國家公園內週邊大多違法開發	納入參辦。
Please provide more chairs/desks for tourist take rest. English introduction ! Thanks	展示空間有限不宜多設座椅，樓下販賣部及戶外空間已有足夠座椅；解說牌部分逐年進行雙語化更新，另提早預約亦可得英文解說導覽。
泡腳溫泉設施，區域太小	納入參辦。
心理體驗滿意度表格設計何意---看不懂	係納入本處經營管理參考使用，如遊客心理滿意度降低(ex:覺得太過擁擠)，則檢討辦理因應措施，如增設公共設施或進行總量管制等。
建議提供更多樣化的餐飲種類，尤其熱食。	販賣部已提供簡易熱食，因空間人力及電力負荷有限，故暫不考慮增加品項。
石階鬆動----少數	已加強巡查改善。
廁所極臭	已要求清潔廠商加強清潔。
往七星山主峰路途較遠，希望能中途加設廁所。	納入未來步道增設公共設施參考。
飲水機提供紙杯。	環保考量不提供紙杯。
冷水坑服務處是全陽明山國家公園服務處中唯一有提供飲水機，汗顏哦，國家公園。	遊客中心及陽明書屋站原已有飲水機，擎天崗站已於 103 年 12 月 31 日增設飲水機。
增加餐廳位置路線圖及美食地點，像觀音山，就很齊全。	國家公園非觀光區，不宜增加餐廳位置路線圖及美食地點。
多增加湯類的食物就太棒了---還有椅子。	國家公園不宜廣設垃圾桶，湯類食物有廚餘問題不宜，販賣部座椅已有 48 張。

**(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
1. 增設椅子在步道。 2. 108 公車班次少，人擠人。	1. 本處將納入未來設施增設工程時研議辦理。 2. 本處已將建議轉請公運處及大都會客運公司處理。
請設置公車進站時刻表 or 電子顯示機，方便遊客乘車	本處已在小油坑遊客服務站設置公車到站資訊看板，方便遊客查詢公車到站時間。
霧氣太大，什麼設備都看不到，無法正確回覆意見表。	因天候自然因素非人為可控制，建議遊客可再擇天氣晴朗時前來參訪。
請加強餐飲服務。	本處將研究餐飲項目，以提供遊客更多樣之服務。
宣導短片，臺北縣更新為新北市。	本處將納入未來影片更新製作時辦理。
從陽明山到二子坪沿路並無明顯指標。	本園區步道系統已全面建置完成，民眾如不清楚可在本處官網或向本處人員查詢。
停車位太少。	本處未來設施整建將列入考量。
公車班次不夠密集。	本處已將建議轉請大都會客運公司處理。
服務站過小旅客很擁擠(尤其天冷想進來避寒)。	本處未來設施整建將列入考量。
公車座位太少，老年人就沒座位。	本處已將建議轉請大都會客運公司處理。
飲水設備較不足，若因水源問題，可向工研院申請濾水設備，濾過就可喝。	本處將列入參考。
增設停車場(在三芝、淡水、士林、北投)增加小公車，減少路邊停車。	本處未來設施整建將列入考量。
找不到停車位，不夠使用;增設涼亭	本處未來設施整建將列入考量。
展示陳列可不定期更新。	本處將列入考量。
影片介紹內容旁白應附加英文。	本處將列入考量。
希望有飲水機。	因自來水無法到達未裝設，未來水源如解決，本處將列入考量。
wifi 功能不佳。	本處將加強檢測以維護正常功能。
希望有雨天可讓遊客避雨喝茶的場所	本處未來設施整建將列入考量

警察隊也能巡邏大屯自然公園停車場次數增加, 保護遊客財產安全。	已將建議轉知內政部警政署保安警察第七總隊第四大隊。
不滿意有人大聲吵鬧, 帶狗來公園不綁鍊子, 任狗隨地大小便, 不在停車區任意停車。	本處將加強宣導與取締。

### (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
步道有點滑。	因為填列意見當天是雨天, 所以步道有點滑是正常的, 已請遊客當心腳步, 另針對青苔較多較濕滑的步道亦逐步進行清洗工作, 以提升遊憩安全。

### 三、總結

本季遊客滿意度整體而言尚稱滿意, 且高達 99.45% 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。