

陽明山國家公園陽明書屋 95 年 1 季遊客滿意度調查分析報告

一、調查目的:

本處陽明書屋管理站為持續提昇遊客服務品質，瞭解參訪遊客滿意度並檢討現行參觀制度、展示規劃及解說內容等之良窳，持續進行每季遊客滿意度調查，調查結果並作為陽明書屋管理站日後經營管理改進方向之參考。

二、調查方法:

本季調查適逢陽明山花季期間，陽明書屋管理站為服務遊客，除原週一休館亦開放參觀外，另於原有之固定導覽參觀梯次 9:00、10:00、11:00、13:30、14:30 及 15:30 外增加 9:30、10:30、14:00 及 15:00 四個參觀導覽梯次服務遊客。本次調查採書面抽樣調查方式，抽查樣本以每隔三至五梯之隊伍中抽取蒞臨陽明書屋參觀完畢後之十位遊客填寫問卷。本季調查間自 2 月 15 日起至 3 月 15 日止計抽查 100 份問卷，共計抽查 11 梯隊伍，其中個人場次 6 梯，團體場次 5 梯，有效卷 100 份，無效卷 0 份。(本次問卷內容:如後附件)

三、基本資料統計分析:

問卷項目	類別	本季有效 樣本數	本季無效 樣本數	95 年第 1 季 (1~3 月) %	94 年第 4 季 (10~12 月) %
1. 性別	男	28	0	28	59
	女	72	0	72	41
2. 年齡	20 歲以下	17	0	17	1
	21~30 歲	13	0	13	10
	31~40 歲	8	0	8	27
	41~50 歲	17	0	17	24
	51~60 歲	24	0	24	17
	61 歲以上	21	0	21	21
3. 教育程度	初國中 (及以下)	11	0	11	31
	高中 (職)	48	0	48	40
	大專/大學	36	0	36	27
	研究所 (及以上)	5	0	5	2
4. 職業	學生	27	0	27	4
	軍警公教	11	0	11	6
	農林漁牧	1	0	1	16
	工商貿易	16	0	16	24
	退休、家管	40	0	40	37
	其他	5	0	5	13
5. 居住地	台北縣、市	41	0	41	56
	外縣市	59	0	59	44
	外國人	0	0	0	0

附註：抽查問卷為 100 份。有效卷 100 份，本季未有無效卷。

分析：

本次受訪者的基本資料中男性僅佔 28%，女佔 72%，女性多於男性。年齡層分佈以 50 至 60 歲及 61 歲以上佔多數，分別為 24% 及 21%，顯示蒞臨陽明書屋參訪的遊客以 50 歲以

上女性佔多數。學歷方面本季以高中職 48% 最高，其次為大專/大學佔 36%、初國中及以下佔 11%、研究所程度 5%，顯示書屋仍是一個大眾化的人文知性參觀場所。職業方面仍以退休、家管佔 40% 為多，其次為學生 27%，工商貿易服務業 16%，軍警公教 11%，其他 5%。學生及軍警族群在本季參觀比率有上升趨勢，而農林漁牧則遞減，是否與陽明山花季期間校外教學、出外旅遊及春天農林漁牧忙於播種、撒網等有相關性值得探討。此可提供本處舉辦相關環境教育、自然人文之旅等活動對象時間點之考量基準。居住地以外縣市佔 59% 為多，台北縣（市）41% 為少，外縣市遊客增多是否與陽明山花季各項活動及宣導有關值得探討。

四、遊客意見統計分析：

(1) 您是第幾次參觀陽明書屋

	第 一 次	第 二 次	第 三 次	第 三 次 以 上
上一季	71	21	5	3
本 季	81	13	4	2

(2) 您從何處得知陽明書屋開放訊息

	報章、電視、網 廣 播	路 公 佈 欄	親 友 介 紹	其 他	
上一季	22	1	8	31	38
本 季	15	3	7	44	30

(3) 您是搭乘何種交通工具來到陽明書屋

	公車客運	遊 覽 車	汽 機 車 計 程 車	徒 步	其 他
上一季	9	52	31	7	1
本 季	10	42	30	15	3

(4) 您參觀陽明書屋的動機為

	參加團 體 活 動	沒來過 好 奇	對 蔣 公 仰 慕	研 究 歷 史	其 他
上一季	51	25	17	6	1
本 季	32	24	11	11	7

(5) 為維護參觀品質及考量空間大小，目前每梯次參觀 50 人的措施您覺得：

	很 滿 意	滿 意	可 接 受	不 滿 意	很 不 滿 意
上一季	21	45	29	5	0
本 季	24	42	31	3	0

(6) 參觀導覽時間每梯次為一小時的措施：(上一季問題為參觀時間及梯次合併)

	很 滿 意	滿 意	可 接 受	不 滿 意	很 不 滿 意
上一季	23	40	35	2	0
本 季	21	44	30	5	0

(7) 對本季參觀梯次的安排：(上一季參觀導覽梯次為每日 6 場，本季每日 10 場，時間為：

9：00、9：30、10：00、10：30、11：00、13：30、14：00、14：30、15：00、15：30)

	很滿意	滿意	可接受	不滿意	很不滿意
上一季	23	40	35	2	0
本季	20	46	34	0	0

(8) 您對陽明書屋解說導覽的內容覺得

	很滿意	滿意	可接受	不滿意	很不滿意
第四季	32	49	18	0	1
本季	32	61	7	0	1

(9) 您對陽明書屋服務人員服務的態度（上一季只針對解說人員的服務態度）

	很滿意	滿意	可接受	不滿意	很不滿意
上一季	27	49	24	0	0
本季	42	52	6	0	0

(10) 您覺得解說人員有那些地方需要加強（可複選）

	服務態度	解說內容	解說技巧	口齒清晰	無意見	其他
上一季	0	2	0	1	97	0
本季	3	10	3	5	75	4
未打勾	97	90	97	95	25	96

(11) 您在參觀後印象最深刻地方（可複選）

	蔣公與國父畫像	生活傢俱陳設	蔣公辦公室	蔣公書房	蔣夫人畫室	蔣公及夫人臥室	其他
上一季	66	15	20	12	25	24	0
本季	56	26	22	14	27	38	7
未打勾	44	74	78	86	73	62	93

(12) 您認為陽明書屋展示內容應加強的部份為（可複選）

	蔣公及夫人照片	歷史文獻資料	傢俱物品	戶外庭園	無意見	其他
上一季	24	34	3	16	40	1
本季	16	42	7	23	28	1
未打勾	84	58	93	77	72	99

(13) 目前陽明書屋實施收費是否合理？

	合理	不合理	未填
上一季	95	5	0
本季	91	9	0

(14) 整體而言，您參觀完畢後的感覺：

	很滿意	滿意	可接受	不滿意	很不滿意
上一季	30	58	11	1	0
本季	39	52	9	1	0

分析：

※單選題：

- (1)、受訪者第一次參訪陽明書屋的遊客為 81%，比上一季增加 10%、第二次參訪陽明書屋的遊客 13%，比上季減少 8%，第三次參訪者 4%。第三次以上參訪者佔 2%。在本季中第一次蒞臨參訪者上升 10%，析其原因：本季調查期間前適逢台北世貿中心舉辦台北國際觀光旅展，展場中介紹士林官邸、陽明書屋、草山行館等蔣中正先生、宋美齡夫人台北足跡之旅宣傳活動，媒體頗多介紹，又適逢陽明山花季，上山賞花兼探訪蔣公行館的遊客自然增加。
- (2)、經親友介紹來參觀者 44%，比上一季增加 13%，經由報章、電視、廣播參觀者 15%，經由網路得知訊息者為 3%，公佈欄 7%，其他 30%。其他項目欄的填寫內容以往有：路過、校外教學、陪小孩來等原因，本季則多未填寫。分析原因：親友間介紹來參觀上升至 44% 應與媒體宣導活動、陽明山花季及曾蒞臨參訪陽明書屋所親身見到、體驗到陽明書屋值得一遊的經驗，才會口耳相傳介紹親友前來參觀。
- (3)、交通工具方面則以搭乘遊覽車 42% 為多，汽機車、計程車 30%。公車客運佔 10%，徒步前來者為 15%。本季調查中，團體抽樣有五次，遊客性質上為參加團體活動、旅遊或研習等，且大都以遊覽車為交通工具，僅少數團體遊客係各別開車前來。而個人遊客或家族型遊客仍習慣自行開車或騎車前來，約佔 1/3 遊客量，此類遊客，通常也較會建議設置停車場。選擇搭乘公車或徒步前來的遊客在本季有上升現象，佔 1/4 遊客量，析其原因：陽明山花季期間仰德大道小客車交通管制、休閒公車增加發車班次、套票優惠行程等措施。
- (4)、參觀動機以參加團體活動者 32% 為多，沒來過、好奇者 24%。對蔣公仰慕、研究歷史者各為 11%。其他 7%。整體顯示：參觀動機仍以參加團體活動者為多，而參觀動機會因遊客本身之需求而有所不同。對於沒來過、好奇者固可透過導覽解說以滿足其好奇心，而讓遊客瞭解國家公園維護保存人文史蹟之用心，進而建立國家公園永續發展意識深入一般遊客心中則需長期推動。
- (5)、認為每梯次參觀人數為 50 人之措施本季很滿意、滿意者佔 66%，與上一季相同。可接受者計 31%，比上一季增加 2%。不滿意 3%，比上一季減少 2%。未有很不滿意者。整體顯示：每梯次參觀人數 50 人之措施遊客雖未達 70% 之滿意度，但仍可接受，3% 不滿意。析其原因：個人遊客來自不同地方，性質不同的遊客時有遲到或併團參觀現象，若參觀解說過程中有遊客大聲討論或發表意見或拍照或脫隊，都極易造成混亂。加強秩序維護及安檢應能改善人數太多之混亂狀況。
- (6)、對於導覽時間一小時之措施本季很滿意、滿意者佔 65%，比上一季上升 2%。可接受者 30%，比上一季減少 5%。不滿意 5%，未有很不滿意。顯示導覽時間一小時之措施遊客滿意度雖只有 65%，但仍可接受，並希望能更彈性。所以在建議欄填列：是否能給遊客部分自由參觀庭園時間。參觀停留時間不够太可惜！多一點時間、內容。建議增加 60 分鐘。多給些自由時間觀看。滿意但時間太短。不滿意，時間太少不及細看。可接受但尚可增加稍許時間。

- (7)、對本季參觀梯次的安排本季很滿意、滿意者佔 66%，(上一季參觀導覽梯次為每日 6 場，本季每日 10 場，時間為：9：00、9：30、10：00、10：30、11：00、13：30、14：00、14：30、15：00、15：30) 比上一季上升 1%。可接受者 34%，比上一季減少 1%。未有不滿意、很不滿意。顯示參觀梯次之增加，遊客滿意度上升仍有限，但整體看來，遊客對梯次之安排仍可接受。
- (8) 對導覽內容很滿意、滿意者本季達 93%，比上一季上升 12%。可接受者 7%，很不滿意者 1%。相對於上一季的滿意度 81%，本季之滿意度算是恢復以往的水準。據而推測上一季此項滿意度下降應係個別帶隊的解說員解說內容不符該參觀梯次遊客需求所致。
- (9)、對本站服務人員服務態度很滿意、滿意者佔 94%，可接受者 6%，未有不滿意、非常不滿意者。而上一季係對帶隊解說員的服務態度作調查僅 76%滿意、很滿意，為歷次調查中最低，而歷次調查中對解說員的滿意度都有相當高的比例，故推測上一季此項滿意度下降應係個別帶隊的解說員與遊客互動不佳或解說內容不符遊客需求所致。
- (13) 認為陽明書屋目前收費合理者佔 91%，認為不合理者 9%，顯示目前之收費額度應屬合理且為多數人所接受，但仍有遊客建議免費、10 元、20 元及 30 元之建議。
- (14) 遊客參觀完畢後的整體感覺很滿意、滿意者 91%，比上一季增加 3%。可接受者 9%。不滿意 1%，未有很不滿意者。
- (10) 複選題，本季中認為解說員需加強的地方：勾選服務態度 3%，解說內容 10%，解說技巧 3%，口齒清晰 5%，無意見者為 75%，其他 4% (其中有遊客附記：極佳)。本季調查針對本站服務人員服務態度很滿意、滿意者高達 94%，推論應是希望解說員好還要更好，鼓勵勝於建議。另解說內容、解說技巧及口齒清晰應可透過解說訓練加強。
- (11) 複選題，在參觀印象方面：蔣公與國父畫像仍為參觀印象中最高的一項達 56%，此項在歷次調查中皆是比例最高的。傢俱陳設 26%，蔣公辦公室 22%，書房 14%、畫室 27%，蔣公與夫人臥室 38%。顯示現行文物展示及專人導覽解說方式，遊客參觀後都有深刻印象，相對顯示書屋文物維護保存的重要。
- (12) 複選題，認為展示內容應加強方面：以歷史文獻資料 42%為最高。其次為無意見者 28%。戶外庭園 23%。蔣公及夫人照片 16%。傢俱物品 7%。歷史文獻資料在歷次調查中都有較高的比例，顯見今日遊客之參觀遊憩方式已不再只是瀏覽走走了。相對的在展示物或解說內容的蒐集呈現更應求真求是，才能滿足現代遊客的需求。。

五、第 (15) 項其他建議欄及各問項其他欄遊客建議，整理如下：

(一) 解說、展示內容及解說員方面：

1、解說方面：

- (1) 需加強解說內容真實性 (1 人)。
- (2) 解說內容不夠詳細講解太急，多一些時間參觀 (1 人)。
- (3) 解說員講得很好 (1 人)。
- (4) 在複選題對解說導覽內容填寫：增加自己欣賞時間 (1 人)。

2、展示內容：

- (1) 加強文物保存，燈光投射亮度不夠 (1 人)。

(2) 妥善維護善待歷史證物 (1 人)。

3、解說員：

(1) 在複選題中覺得解說員需加強處其他欄填寫：極佳 (1 人)。

(二)、參觀人數、場次、時間、收費方面：

1、參觀人數：

(1) 人有點擠 (1 人)。

(2) 每場參觀人數以 10 人內較好，解說完後留時間流覽更佳 (1 人)。

(3) 50 人人數太多 (1 人)。

(4) 人太多有走馬看花感覺 (1 人)。

2、場次：

(1) 希望可以對外多開放一些 (1 人)。

(2) 應該隨時可參觀 (1 人)。

3、時間：

(1) 是否能給遊客部分自由參觀庭園時間 (1 人)。

(2) 參觀停留時間不夠太可惜，希望以後個人再來一次，環境、空氣太棒了！(1 人)。

(3) 對導覽時間一小時不滿意：可多一點時間、內容 (1 人)。

(4) 對導覽時間不滿意：建議增加 60 分鐘 (1 人)。

(5) 沒時間看一些櫃子的照片，請多給些自由時間觀看 (1 人)。

(6) 建議一次多增加一些人數，多一些人來參觀、很滿意但時間太短 (1 人)。

(7) 導覽時間一小時不滿意，太少、不及細看 (1 人)。

(8) 對導覽時間 1 小時可接受但尚可增加稍許時間 (1 人)。

4、收費方面：對目前收費額度勾填不滿意填寫

(1) 30 元為宜 (3 人)。

(2) 20 元為宜 (1 人)。

(3) 10 元為宜 (1 人)。

(4) 免費 (1 人)。

(三) 交通：

1、有停車場的話更好 (1 人)。

(四) 其他：

1、入口處天花板油漆剝落 (1 人)。

2、全部都不錯 (1 人)、很不錯 (1 人)、很好 (1 人)。

3、可開放攝影 (1 人)、希望在室內也可以拍照紀念 (1 人)。

4、可廣為宣傳 (1 人)。

5、做得還不錯繼續加油！(1 人)。

6、都很 O.K！(1 人)。

7、繼續加油唷！（1人）。

8、在訊息其他欄位填寫：59年來過（1人）、隨意走到（1人）、老師（1人）、朋友（1人）、學校（3人）、班遊（3人）。

9、在動機其他欄位填寫：休閒（1人）、欣賞美景（1人）、好奇（1人）。

10、在印象其他欄位填寫：全部均印象深刻（1人）、整體景觀（1人）、夫人浴室、戶外庭園（1人）、秘道（1人）、沒特別深刻（1人）。

六、結論與建議：

（一）解說、展示內容及解說員方面：

在本季調查中，遊客對解說、展示內容及解說員的滿意度雖已恢復以往的滿意度水準，唯仍有遊客建議應加強解說內容真實性及文物保存。

建議除了陽明書屋人文史蹟解說訓練持續進行外，相關之解說訓練仍應配合舉行。例如：其他行館展場呈現觀摩、解說介紹、遊客互動等課程。邀請學者專家、耆老蒞臨指導或舉行座談會、研習會、參觀、特展茶會等以蒐集更完整真實的史料。而文物的保存除了日常清潔維護、裝設監攝系統、加強安檢巡邏、消防設備防破壞外，可針對特殊展示品（如油畫、燈具等）召專業人士定期維修保養，以延長文物壽命。

（二）參觀人數、場次、時間及收費方面：

1、對於每梯次參觀人數最多 50 人之措施，本季很滿意、滿意者僅達 66%，仍與上一季相同，可接受者 31%，3%不滿意。顯示每梯次參觀人數 50 人之措施，遊客雖大都可以接受但不是很滿意。而陽明書屋參觀人數設計係考量現有解說人力、時間、場次之調配及團體遊客一致行動之因素外，並希望提供個別散客亦能在有限人力及參觀空間下進入參觀。而在歷次調查中亦發現，參觀遊客若能在解說員導覽解說過程中保持安靜、小聲討論依序前進，50 人的隊伍較可解決上述人力、時間調配、各場次解說相互干擾等之困境，同時又可讓散客進入參觀。

建議持續辦理彈性增加參觀場次之服務，加強宣導為維護歷史文物暨自然資源而採遊客總量管制措施之必要性。希望在開放更多遊客進入參觀之餘，亦能同時維護保存曾是台灣關鍵性歷史人物蔣介石先生行館的中興賓館成為台灣歷史人物的代表性建物之一。而此地緣於以往長期的軍事管制禁止進入而保有完整豐富的自然生態資源，正是國家公園環境自然教育的最佳場所，應可提供相關研習訓練活動使用。

2、對於導覽時間一小時之措施，本季很滿意、滿意者佔 65%。可接受者 30%，不滿意 5%。顯示導覽時間一小時之措施遊客雖不是很滿意，但大部份仍可接受，並希望能更彈性。然而陽明書屋的導覽主要係以昔日中興賓館時期蔣公夫婦生活起居的中興賓館為主，並以一般大眾遊客為對象，採精緻專人導覽解說方式介紹，若遇有預約團體遲到或參觀成員中有行動較緩慢者，若再延長參觀時間，屆時上、下場、中間場參觀隊伍並在一起，極易干擾到解說員間之相互解說及遊客參觀品質，故有參觀時間限制。復考量中興賓館內部參觀動線空間大小、文物安全、解說人力、時間及場次之調配等因素，故仍維持以一小時之介紹為主，而在相關條件適宜下彈性作延長解說。

3、針對上一季遊客對梯次太少滿意度下滑乙節，本季特別增加參觀梯次由原本的每日 6 場，增加為每日 10 場，時間安排上分別為：9：00、9：30、10：00、10：30、

11：00、13：30、14：00、14：30、15：00 及 15：30。統計顯示：對本季場次之安排很滿意、滿意者僅 66%，僅比上一季上升 1%。顯示參觀梯次之增加，遊客滿意度上升仍有限，整體看來，多數遊客對梯次之安排雖不滿意但仍可接受，個別遊客之建議應係錯過參觀時間無法進入或其他因素可再作長期調查比較。

4、收費方面本季調查亦有高達 91%的遊客認為合理，使用者付費觀念應已為多數遊客認同與接受。

(三)、交通方面：

解決山區停車問題，主要道路交通管制有其必要性，但通行證之發放應確實，避免浮濫。另公車處持續增加公車班次，套票優惠行程與活動之推廣應不限陽明山花季期間、而本處解說志工的隨車解說及即時車流量查詢有助塞車問題之解決，應持續辦理。提高搭乘大眾運輸工具的便利性與最佳利勢，遊客樂於不開車上陽明山，停車問題自然解決。

(四) 其他：

有關開放攝影、拍照乙節：陽明書屋中興賓館目前採限定時間、場次及人數的專人導覽解說方式參觀，考量室內參觀動線空間有限、展示物品安全、遊客參觀品質等因素，未便開放拍照，室外建物部份於不影響其他遊客參觀及導覽時間下並未禁止，遊客可於後花園參觀完畢後，在中興賓館照壁前或陽明書屋遊客服務站入口處拍照，如此對團體行進參觀之干擾應可較小。

另建議本處亦可聘專家或本處攝影專長同仁拍攝陽明書屋照片於網路上供遊客瀏覽或以書籤、明信片、紀念冊等方式供遊客購買留念。

綜觀本季調查，遊客對陽明書屋的整體滿意度已恢復以往的水準達 91%。對於服務人員的服務態度更有高達 94%的滿意度。對於參觀導覽場次、時間及人數限制雖有建議，但大多數人仍可接受。收費方面仍有高達 91%認為合理。在建議欄中更有多位遊客不吝寫下：全部都不錯！很不錯！很好！繼續加油！等評語。這是遊客對陽明書屋全體同仁之鼓勵，陽明書屋全體同將會持續努力以不負遊客期望。