

陽明山國家公園陽明書屋 95 年第 3 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，持續進行遊客滿意度調查，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與建議。

二、調查方法：

調查方式採書面方式的抽樣調查，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 10 位遊客填寫問卷（不足 10 名仍予以調查）。本季調查期間自 8 月 1 日起至 8 月 31 日止計抽查 106 份問卷，共計抽查 15 梯隊伍，其中個人場次 10 梯，團體場次 5 梯，有效卷 102 份，無效卷 4 份（基本資料填寫不完整或漏填）。

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 3 季 (7~9 月) %	95 年第 2 季 (4~6 月) %
1. 性別	男	46	0	45	41
	女	56	0	55	59
2. 年齡	20 歲以下	25	0	25	13
	21~30 歲	16	0	16	5
	31~40 歲	14	0	14	13
	41~50 歲	31	0	29	30
	51~60 歲	13	0	13	20
	61 歲以上	3	0	3	19
3. 教育程度	初國中（及以下）	20	0	20	42
	高中（職）	24	0	23	15
	大專/大學	49	0	48	34
	研究所（及以上）	9	0	9	9
	填寫錯誤. 漏填	1	1		
4. 職業	學生	27	0	26	13
	軍警公教	25	0	25	16
	農林漁牧	0	0	0	6
	工商貿易	28	0	27	23
	退休、家管	14	0	14	38
	其他	8	0	8	4
	填寫錯誤. 漏填	3	3		
5. 居住地	台北縣、市	80	0	78	49
	外縣市	18	0	18	49
	外國人	4	0	4	2

附註：抽查問卷為 106 份。有效卷 102 份，無效卷 4 份。

分析：

本次受訪者的基本資料中男性佔 46% ，女佔 56% ，女性仍多於男性。年齡層分佈以 41 至 50 歲佔 31% 為多。31~40 歲佔 14%。51~60 歲佔 13%。整體顯示，在本季中蒞臨陽明書屋參訪的遊客仍以 31 歲以上中年人合計佔 58% 為多數。學歷方面本季以大專/大學佔 49% 最高，初國中及高中（職）也都有 20% 以上、研究所程度 9%。職業方面：本季以工商貿易服務業人員佔 28% 為多，次為學生 27%、軍警公教 25%、退休家管佔 14%。在學歷及職業兩項中顯示：陽明書屋是一個適合各行各業、不同知識階層遊客前來參訪的遊憩點，不僅為學校學生校外教學觀摩最佳地點之一，亦為知識份子研習人文史料重要據點之一。居住地在本季調查中，以台北縣、市佔 80% 為多。外縣市 18%。外國人佔 4%，比上一季增加 2%，外國遊客上升提醒雙語化參觀環境與外語解說人才培訓的必要性。

四、遊客意見統計分析：(數目部份為百分比)

(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	77	15	2	6
本 季	84%	10%	5%	1%

(2) 您從何處得知陽明書屋開放訊息

	報 章、電 視、廣 播	網 路	公 佈 欄	親 友 介 紹	其 他
上一季	26	3	7	47	17
本 季	26%	2%	1%	38%	33%

(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	17	52	24	4	3
本 季	13%	15%	66%	4%	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	53	17	16	10	4
本 季	58%	18%	7%	14%	4%

(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	36	34	26	4	0
本 季	41%	23%	28%	7%	1

(6) 參觀導覽時間每梯次為一小時的措施：

	很滿意	滿意	可接受	不滿意	很不滿意
上一季	39	41	17	2	0
本季	42%	35%	20%	3%	0

(7) 對本季參觀梯次的安排：

	很滿意	滿意	可接受	不滿意	很不滿意
上一季	29	44	26	1	0
本季	29%	38%	31%	2%	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
上一季	60	30	9	0	1
本季	51%	46%	3%	0	0

(9) 您對陽明書屋服務人員服務的態度：

	很滿意	滿意	可接受	不滿意	很不滿意
上一季	63	29	7	0	1
本季	63%	35%	2%	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	4	3	5	10	66	0
本季	2%	11%	7%	3%	75%	6%
未打勾	98%	89%	93%	97%	25%	94%

(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	52	37	39	36	39	56	10
本季	40%	31%	25%	27%	31%	42%	7%
未打勾	60%	69%	75%	73%	69%	58%	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	15	36	8	9	42	3
本季	13%	42%	5%	9%	47%	0
未打勾	87%	58%	95%	91%	53%	100%

(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	94	4	2
本 季	96%	4%	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	60	34	6	0	0
本 季	45%	49%	5%	1%	0

分析：

※單選題：

- (1)、受訪者第一次參訪陽明書屋的遊客為 84%，比上一季增加 7%。第二次參訪者 10%，比上季減少 5%。第三次參訪者 5%，比上季增加 3%。第三次以上參訪者佔 1%，比上一季減少 5%。在本季中第一次參訪陽明書屋的遊客成長 9%，高達 86%，顯示遊客已能從各種訊息中得知陽明書屋開放的訊息，陽明書屋遊客量仍有成長空間。
- (2)、對於陽明書屋的開放訊息經親友介紹來參觀者 38%，比上一季減少 9%，經由報章、電視、廣播參觀者 26%，與一季同。經由網路得知訊息者為 2%，公佈欄 1%。值得注意的是其他欄佔 33%，比上一季多 16%。其他項目欄有填寫夏令營或空白。分析原因：本季調查期間適逢學校暑假，某些夏令營活動剛好在陽明書屋舉行，另外如中國國際觀光協會等單位亦常以參訪陽明書屋作為該會學員學習訓練據點，應是其他訊息欄增加的主因。針對這類對解說導覽有興趣的團體成員，可加強宣導國家公園經營管理理念，並鼓勵加入國家公園志工行列，以結合善用社會資源。
- (3)、交通工具方面以搭乘汽機車、計程車 66% 為多，比上一季增加 42%。遊覽車 15%。公車客運佔 13%，徒步前來者為 4%。本季調查中搭乘汽機車、計程車者相較於以往上升頗多，值得探討；往陽明山主要道路仰德大道假日皆有交通管制，小汽車上山應有一定的數量，相對於本季中前來參訪的學生佔 27%，推論增加的應為暑假期間騎機車的學生為多數、次為國外觀光客搭計程車前來及陪同國外親友而自行開車前來的遊客，此類遊客亦在其他建議欄寫下有外國友人前來參觀停車不便的意見。
- (4)、參觀動機以參加團體活動者 58% 為多。沒來過、好奇者 18%。研究歷史者各為 14%。對蔣公仰慕 7%，其他 4%。整體顯示：參觀動機仍以參加團體活動者為多，團體活動目的或為觀光旅遊、研習訓練及夏令營等。對於參加團體活動遊客，其成員性質通常較為相近，可依不同團體活動性質在解說導覽中適時宣導國家公園理念與環境教育，激發遊客對環境的認識與關懷。
- (5)、認為每梯次參觀人數為 50 人之措施很滿意、滿意者佔 64%，比上一季減少 6

%。可接受者計 28%，增加 2%。不滿意 7%，增加 3%。很不滿意者 1%。整體顯示：每梯次參觀人數 50 人之措施遊客雖可以接受，但仍有 7% 不滿意，1% 很不滿意。分析不滿意原因：不滿意的 8% 遊客多為不同性質的個人場次遊客，在建議欄寫下：20~35 人為宜的建議。個人遊客因來自不同地方，性質不同，需求亦異，而個人遊客亦時有時常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脫隊拍照，都極易影響其他人的參觀及隊伍的行進。在考量整體人力、物力及環境承载力下無法增加參觀場次及降低每場參觀人數下，參訪遊客的自我約束與相互尊重更勝安排隨隊秩序維護人員的勸告制止。

- (6)、對於導覽時間一小時之措施本季很滿意、滿意者佔 77%，比上一季減少 3%。可接受者 20%。不滿意 3%。未有很不滿意。顯示導覽時間一小時應為多數遊客所滿意。
- (7)、對本季參觀梯次的安排本季很滿意、滿意者佔 77%，比上一季減少 3%。可接受者 20%。不滿意 3%、未有很不滿意。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 97%，比上一季增加 7%。可接受者 3%，未有不滿意、很不滿意者。整體看來，遊客對導覽內容仍有很高的滿意度與高度肯定，此項滿意度調查為本季調查項目中僅次於服務人員服務態度。
- (9)、對本站服務人員服務態度很滿意、滿意者佔 98%，比上一季增加 6%。可接受者 2%，未有不滿意、非常不滿意者。整體看來，遊客對本站服務人員的服務態度仍有相當高滿意度，為本季調查中項目最高的一項。
- (13) 認為陽明書屋目前收費合理者佔 96%，比上一季增加 2%。認為不合理者 4%。顯示目前之收費額度應屬合理且為多數人所接受並高度滿意。
- (14) 遊客參觀完畢後的整體感覺很滿意、滿意者 94%，與上一季同。可接受者 5%。不滿意 1%，未有很不滿意者。顯示遊客參觀後的整體感覺仍是相當的滿意，對於 1% 不滿意，顯示書屋整體仍有進步的空間。
- (10) 複選題，認為解說員需加强的地方：勾選服務態度 2%，解說內容 11%，解說技巧 7%，口齒清晰 3%，無意見者為 75%，其他 6%。而在單選題中對服務人員服務態度滿意度高達 98%，對導覽內容滿意度亦達 97%，推論原因應係遊客雖滿意服務人員及導覽內容，但希望更詳盡；對解說技巧與口齒清晰亦希望有所改進。
- (11) 複選題，在參觀印象方面：蔣公與夫人臥室 42%，為參觀印象中最高的一項，次為蔣公與國父畫像 40%，夫人畫室與傢俱陳設各 31%，蔣公書房 27%，辦公室 25%。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。

- (12) 複選題，認為展示內容應加強方面：以無意見者 47% 為最高。其次為歷史文獻資料 42%。蔣公及夫人照片 13%。戶外庭園 9%。傢俱物品 5%。本季中對展示內容無意見者再次呈現最高，而歷史文獻資料在歷次調查中也都有較高的比例，顯示遊客認為書屋應該還有更多的歷史文獻資料需加強。

五、第 (15) 項其他建議欄及各問項其他欄遊客建議，整理分類如下：

(一) 解說、展示內容及解說員方面：

1、解說內容方面：

(1) 希望多介紹照片人物及照片背景 (1 人)。

2、展示內容：

(1) 內部擺設極為空洞，多保留原始面貌 (1 人)。

3、解說員：

(1) 注意年長行動不便跟聽不清楚的人 (1 人)。

(2) 導覽先生很幽默 (1 人)。

(二)、參觀人數、場次、時間、收費方面：

1、參觀人數：

(1) 20 人為宜 (4 人)。

(2) 30 人為宜 (2 人)。

(3) 35 人以下為宜 (1 人)。

(4) 40~50 人太多了 (1 人)。

2、場次：

(1) 室外空間適度開放 (1 人)。

(2) 希望開放任意參觀 (1 人)。

(3) 希望場次多一點 (1 人)。

(4) 多開放假日學生活動 (1 人)。

3、時間：

(1) 限制太多，希望放寬尺度 (1 人)。

(2) 對外開放時間能多點 (1 人)。

(3) 時間太少了 (1 人)。

(4) 展示的資料、圖片應留時間給遊客細看 (1 人)。

4、收費方面：

(1) 門票太便宜，保養維修應做好一點 (1 人)。

(三) 交通方面：

1、建議有公車搭乘 (1 人)。

2、停車不便、無停車場（2人）。

（四）其他：

1、good（2人）。

2、設電梯（1人）。

3、庭園維護不夠，鐵鋁窗全部改墨綠比較協調（1人）。

4、會再來（1人）。

5、應設立休息區（1人）。

6、擴音器太小聲（1人）。

六、結論與建議：

（一）解說、展示內容及服務人員方面：

整體顯示：遊客對解說內容（滿意度 97%）及服務人員（滿意度 98%）仍都相當滿意，並有遊客寫下解說員很幽默。

遊客建議應多介紹照片人物及背景、內部擺設應多保留原始面貌及注意年長行動不便跟聽不清楚的人。上述建議事項有些是陽明書屋一直持續在進行的工作事項，有些則為既有設施、設備應再加強功能及維修事項。

陽明書屋於民國 86 年 9 月自中國國民黨將地上物捐贈內政部轉交陽管處管理使用，經過一年的積極整理規劃後開放遊客參觀。陽管處為儘量重現中興賓館當年原始面貌，室內展示部份並請士林官邸內務人員、中國國民黨黨史會人員指導擺設，近年來更積極尋訪當年侍從人員作口訪歷史紀錄，期透過昔日服務於賓館內的侍從耆老的片段記憶重組完整的歷史原貌。

有關建議多介紹照片人物及背景乙節，由於陽明書屋中興賓館的導覽時間約為一個小時，介紹內容以蔣公夫婦昔日生活點滴為主，目前展示照片係為充實展示內容而懸掛，若多為介紹恐影響參觀時間與下一場次遊客參觀，故僅能就重要資料與人物介紹。

（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、滿意者佔 64%。可接受者計 28%，不滿意 7%，很不滿意者 1%。顯示每梯次參觀人數 50 人之措施，遊客雖大都可以接受，但仍有 8% 的遊客不滿意進而在建議欄寫下意見，值得注意。

然目前每梯次 50 人進行導覽參觀之措施係考量中興賓館內部參觀動線空間大小及為了讓大部份遊客都能進入參觀所設；減少每梯次參觀人數，必需增加參觀梯次及增加解說人力，而個人遊客並非都是 20 人或 30 人集體前來，團體遊客則大都以遊覽車集體行動出遊，考量現有解說人力、財力仍有困難，尤其若遇有預約團體遲到或參觀成員中有行動較緩慢之長者或參觀成員興緻較高，解說員多為介紹而延長參觀時間，若再增加場次，屆時上、下場、中間場參觀隊伍踴在一起，極易干擾到解說員間之相互解說及遊客之參觀，為維持一定之遊憩品質，故平日無增加參觀場次或減少每梯次參觀人數之考量，僅於預約團體取消參觀時開放個人遊客參觀。另據陽明書屋服務站值勤人員長期觀察：非假日（星期二至星期五）個人遊客參觀場次（即上午 9：00 及下午 13：30 場次）的人數通常比較少，不喜歡太多人的遊

客可儘量利用該時段前來，就算只有一位遊客，我們的服務、解說一樣精彩！

- 2、對於導覽時間一小時之措施，本季很滿意、滿意者佔 77%，可接受者 20%。不滿意 3%。未有很不滿意者。但仍有 4 位遊客認為時間太少了、沒有時間仔細看展示的資料及圖片。

導覽時間一小時之設計，係就陽明書屋的今昔人文歷史變遷及周遭環境為主要介紹，同時考量一般大眾遊客的參觀腳力與體力而設；解說員於解說導覽中亦會視參觀團體性質而作彈性的導覽參觀方式，但若為個人場次或併團的遊客，考量遊客需求性質、體力、腳力不一，故仍以中興賓館時期的人文變遷及蔣公夫婦生活點滴為主要介紹，並以一小時為原則。

中興賓館現有展示的資料及圖片，有蔣公夫婦至各地巡訪、家族成員照片及求學時期筆記、聖經眉批等，多為充實展場內容而設，對於非團體場次不及細看的遊客，若對該些資料及展示有興趣，建議可至國史館或中國國民黨黨史委員會或中正紀念堂調閱。陽明書屋在經費及人力許可下亦可跟上揭機關合作，以蔣公夫婦相關資料及圖片作專題展示。

- 3、收費方面本季調查亦有高達 96% 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：

在本季調查中交通工具方面以搭乘汽機車、計程車 66%，遊覽車 15%，公車客運佔 13%，徒步前來者則為 4%。遊客建議應有公車搭乘、無停車場等，應係對公車資訊及陽明山區現有停車場位址不清楚或假日上山車輛較多停車空間不夠所致。

目前大南汽車客運公司有小 9 區間車來回花鐘-竹子湖-大屯自然公園。並在陽明書屋遊客服務站門口前設有停等站。唯山區天候、路況、遊客不定，該公司平日一小時發車一班，假日則半小時發車一班，相關發車班次時間請洽該公司網站查詢（網址：<http://www.dnbus.com.tw>）。另台北市政府所屬陽明公園有第一、第二及立體停車場可供遊客停車，開車遊客可多加利用現有停車場作轉駁站再搭乘遊 108 園公車、假日 109、110 或皇家客運前來陽明書屋。

國家公園設置目的除自然保育外並兼具有觀光遊憩、合理使用資源之目的，希望透過國家公園、遊客及在地人三方面力量共同維護現有資源的永續發展利用。陽明山國家公園鼓勵遊客搭乘大眾運輸工具前來國家公園體驗自然與人文，一方面能減少了開車的疲憊，達到休閒出遊目的，又能為整個國家公園環境維護盡一分力量，遊客的遊憩方式是自然資源永續發展的重要關鍵。

(四) 其他：

- 1、有關設置電梯、休息區乙節，陽明書屋主體建物中興賓館係興建於民國 59 年間，係二層樓中國庭園式建築，故未設電梯。而當年興建目的係為接待外賓及蔣公夫婦夏日避暑之用，其建物隔間設備係依一般家居活動而設計。為保存建物原貌及展示文物安全等考量故未便於主建物增內設休息區。但為服務遊客仍在陽明書屋遊客服務站內設有休息區座椅及礦泉水販賣機、中興賓

館內部僅於一樓入門處迴廊左右兩邊設有長條木椅八張，提供不堪久行或身體不適遊客稍作休息使用。

- 2、有關擴音器太小聲乙節，由於陽明山區氣候潮濕，電子設備產品維護不易，加上帶隊解說使用次數頻繁，故擴音機常有接觸不良情況發生，本處將加強檢查維修，必要時汰舊換新，以提升遊客服務品質。

本季調查，遊客對陽明書屋的整體滿意度高達 94%，對於服務人員的服務態度也高達 98%，對解說內容滿意度達 97%。對於參觀導覽場次、時間及人數限制雖有建議，也有不滿意的，但大多數人仍可接受。收費方面仍亦有高達 96% 認為合理。在其他各項建議中有對本站的鼓勵，也有不滿意的部份，遊客相關的建議都可提供本站爾後經營管理多面向考量與參考。

後記：本季調查特別感謝本站暑期實習生：真理大學李牧蕙小姐、文化大學張紫萱小姐、替代役：吳鴻毅、江佳峰、李嘉榮、高志銘、范綱盛等人協助問卷調查。