

99年度
陽明山國家公園遊客滿意度問卷調查報告

陽明山國家公園管理處

中華民國99年12月

99年度 陽明山國家公園遊客滿意度問卷調查報告

處長：林永發

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：陳彥伯、譚惲

擎天崗管理站：張文清、錢世強、李曜州

小油坑管理站：呂理昌、劉麗雪、楊萬益

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99年12月

99 年度陽明山國家公園遊客滿意度問卷調查報告 目 次

壹、緣起	1
貳、問卷設計	1
參、問卷調查	1
一、問卷格式內容	1
二、問卷調查方法	3
三、問卷調查期間	4
肆、問卷分析	4
一、遊客的基本資料：	5
(一)性別	5
(二)年齡	6
(三)居住地	7
(四)教育背景	8
(五)職業	9
(六)交通工具	10
二、問卷調查分析如下：	11
(一)99 年度問卷滿意度調查分析	11
1. 天候因素：	11
2. 解說設施	12
(1)解說牌誌	12
(2)解說摺頁及出版品	13
(3)視聽多媒體	14
(4)遊客服務站之解說陳列展示	15
3. 公共設施	16
(1)廁所	16
(2)育嬰設備	17
(3)步道	18
(4)觀景亭台	19
(5)休憩座椅	20
(6)停車場	21
4. 遊客服務	22
(1)服務人員態度	22
(2)服務人員解說內容	23
(3)提供遊客服務之項目	24
5. 心理體驗	25
(1)遊憩區內之擁擠度	25
(2)環境維護之清潔度	26
(3)遊憩區內之吵雜度	27

6. 請問您過去曾來幾次-----	28
7. 請問您是否願意再來-----	29
(二)99 年度各站滿意度比較分析-----	30
1. 解說設施-----	31
(1)各站受訪者對解說牌誌的滿意度-----	31
(2) 各站受訪者對解說摺頁及出版品的滿意度-----	32
(3) 各站受訪者對視聽多媒體的滿意度-----	33
(4) 各站受訪者對遊客服務站之解說陳列展示的滿意度-----	34
2. 公共設施-----	35
(1) 各站受訪者對廁所的滿意度-----	35
(2) 各站受訪者對育嬰設備的滿意度-----	36
(3) 各站受訪者對步道的滿意度-----	37
(4) 各站受訪者對觀景亭台的滿意度-----	38
(5) 各站受訪者對休憩座椅的滿意度-----	39
(6) 各站受訪者對停車場的滿意度-----	40
3. 遊客服務-----	41
(1) 各站受訪者對服務人員態度的滿意度-----	41
(2) 各站受訪者對服務人員解說內容的滿意度-----	42
(3) 各站受訪者對提供遊客服務之項目的滿意度-----	43
4. 心理體驗-----	44
(1) 各站受訪者對遊憩區內之擁擠度的滿意度-----	44
(2) 各站受訪者對環境維護之清潔度的滿意度-----	45
(3) 各站受訪者對遊憩區內之吵雜度的滿意度-----	46
5. 各站受訪者曾來過的次數調查-----	47
6. 各站受訪者對再訪本處的調查-----	48
7. 各站受訪者性別的分析-----	49
8. 各站受訪者年齡的分析-----	50
9. 各站受訪者居住地的分析-----	51
10. 各站受訪者教育背景的分析-----	52
11. 各站受訪者職業背景的分析-----	53
12. 各站受訪者交通工具的分析-----	54
三、性別主流化的分析-----	55
四、98 年及 99 年滿意度調查比較-----	56
(一) 解說設施、公共設施、遊客服務及心理體驗等滿意度比較-----	57
1. 解說設施-----	57
(1) 98 年及 99 年解說牌誌的滿意度比較-----	57
(2) 98 年及 99 年解說摺頁及出版品的滿意度比較-----	58
(3) 98 年及 99 年視聽多媒體的滿意度比較-----	59

(4) 98 年及 99 年遊客服務站之解說陳列展示的滿意度比較	60
2. 公共設施	61
(1) 98 年及 99 年廁所的滿意度比較	61
(2) 99 年育嬰設備的滿意度比較	62
(3) 98 年及 99 年步道的滿意度比較	63
(4) 98 年及 99 年觀景亭台的滿意度比較	64
(5) 98 年及 99 年休憩座椅的滿意度比較	65
(6) 98 年及 99 年停車場的滿意度比較	66
3. 遊客服務	67
(1) 98 年及 99 年服務人員態度的滿意度比較	67
(2) 98 年及 99 年對服務人員解說內容的滿意度比較	68
(3) 98 年及 99 年提供遊客服務之項目的滿意度比較	69
4. 心理體驗	70
(1) 98 年及 99 年遊憩區內之擁擠度的滿意度比較	70
(2) 98 年及 99 年環境維護之清潔度的滿意度比較	71
(3) 98 年及 99 年遊憩區內之吵雜度的滿意度比較	72
5. 98 年及 99 年曾來過的次數調查	73
6. 98 年及 99 年對再訪意願的調查	74
(二) 98 年及 99 年受訪者的基本資料	75
1. 性別	75
2. 年齡	76
3. 居住地	77
4. 教育背景	78
5. 職業	79
6. 交通工具	80
伍、結論：	81
一、遊客的滿意度	81
二、遊客的不滿意度及意見	81
(一) 遊客對遊客中心的建議	81
(二) 遊客對天溪園生態教育中心的建議	82
(三) 遊客對陽明書屋的建議	83
(四) 遊客對擎天崗管理站(含冷水坑服務站)的建議	84
(五) 遊客對小油坑管理站(含大屯服務站)的建議	84
(六) 遊客對龍鳳谷管理站的建議	85
三、98 年及 99 年的遊客滿意度比較	85
四、總結	85

統計表目次

肆、問卷分析-----	4
一、遊客的基本資料：-----	5
表 1 性別-----	5
表 2 年齡-----	6
表 3 居住地-----	7
表 4 教育背景-----	8
表 5 職業-----	9
表 6 交通工具-----	10
二、問卷調查分析如下：-----	11
(一)99 年度問卷滿意度調查分析-----	11
1. 天候因素：-----	11
2. 解說設施-----	12
表 1-2-1 解說牌誌-----	12
表 1-2-2 解說摺頁及出版品-----	13
表 1-2-3 視聽多媒體-----	14
表 1-2-4 遊客服務站之解說陳列展示-----	15
3. 公共設施-----	16
表 1-3-1 廁所-----	16
表 1-3-2 育嬰設備-----	17
表 1-3-3 步道-----	18
表 1-3-4 觀景亭台-----	19
表 1-3-5 休憩座椅-----	20
表 1-3-6 停車場-----	21
4. 遊客服務-----	22
表 1-4-1 服務人員態度-----	22
表 1-4-2 服務人員解說內容-----	23
表 1-4-3 提供遊客服務之項目-----	24
5. 心理體驗-----	25
表 1-5-1 遊憩區內之擁擠度-----	25
表 1-5-2 環境維護之清潔度-----	26
表 1-5-3 遊憩區內之吵雜度-----	27
表 1-6 請問您過去曾來幾次-----	28
表 1-7 請問您是否願意再來-----	29
(二)99 年度各站滿意度比較分析-----	30
1. 解說設施-----	31
表 2-1-1 各站受訪者對解說牌誌的滿意度-----	31
表 2-1-2 各站受訪者對解說摺頁及出版品的滿意度-----	32

表 2-1-3 各站受訪者對視聽多媒體的滿意度-----	33
表 2-1-4 各站受訪者對遊客服務站之解說陳列展示的滿意度-----	34
2. 公共設施-----	35
表 2-2-1 各站受訪者對廁所的滿意度-----	35
表 2-2-2 各站受訪者對育嬰設備的滿意度-----	36
表 2-2-3 各站受訪者對步道的滿意度-----	37
表 2-2-4 各站受訪者對觀景亭台的滿意度-----	38
表 2-2-5 各站受訪者對休憩座椅的滿意度-----	39
表 2-2-6 各站受訪者對停車場的滿意度-----	40
3. 遊客服務-----	41
表 2-3-1 各站受訪者對服務人員態度的滿意度-----	41
表 2-3-2 各站受訪者對服務人員解說內容的滿意度-----	42
表 2-3-3 各站受訪者對提供遊客服務之項目的滿意度-----	43
4. 心理體驗-----	44
表 2-4-1 各站受訪者對遊憩區內之擁擠度的滿意度-----	44
表 2-4-2 各站受訪者對環境維護之清潔度的滿意度-----	45
表 2-4-3 各站受訪者對遊憩區內之吵雜度的滿意度-----	46
表 2-5 各站受訪者曾來過的次數調查-----	47
表 2-6 各站受訪者對再訪本處的調查-----	48
表 2-7 各站受訪者性別的分析-----	49
表 2-8 各站受訪者年齡的分析-----	50
表 2-9 各站受訪者居住地的分析-----	51
表 2-10 各站受訪者教育背景的分析-----	52
表 2-11 各站受訪者職業背景的分析-----	53
表 2-12 各站受訪者交通工具的分析-----	54
表 3-1 性別主流化的分析-----	55
四、98 年及 99 年滿意度調查比較-----	56
(一) 解說設施、公共設施、遊客服務及心理體驗等滿意度比較-----	57
1. 解說設施-----	57
表 4-1-1 98 年及 99 年解說牌誌的滿意度比較-----	57
表 4-1-2 98 年及 99 年解說摺頁及出版品的滿意度比較-----	58
表 4-1-3 98 年及 99 年視聽多媒體的滿意度比較-----	59
表 4-1-4 98 年及 99 年遊客服務站之陳列展示的滿意度比較-----	60
2. 公共設施-----	61
表 4-2-1 98 年及 99 年廁所的滿意度比較-----	61
表 4-2-2 99 年育嬰設備的滿意度比較-----	62
表 4-2-3 98 年及 99 年步道的滿意度比較-----	63
表 4-2-4 98 年及 99 年觀景亭台的滿意度比較-----	64

表 4-2-5 98 年及 99 年休憩座椅的滿意度比較-----	65
表 4-2-6 98 年及 99 年停車場的滿意度比較-----	66
3. 遊客服務-----	67
表 4-3-1 98 年及 99 年服務人員態度的滿意度比較-----	67
表 4-3-2 98 年及 99 年服務人員解說內容的滿意度比較-----	68
表 4-3-3 98 年及 99 年提供遊客服務之項目的滿意度比較-----	69
4. 心理體驗-----	70
表 4-4-1 98 年及 99 年遊憩區內之擁擠度的滿意度比較-----	70
表 4-4-2 98 年及 99 年環境維護之清潔度的滿意度比較-----	71
表 4-4-3 98 年及 99 年遊憩區內之吵雜度的滿意度比較-----	72
表 4-5 98 年及 99 年曾來過的次數調查-----	73
表 4-6 98 年及 99 年再訪意願的調查-----	74
(二) 98 年及 99 年受訪者的基本資料-----	75
表 4-7 性別-----	75
表 4-8 年齡-----	76
表 4-9 居住地-----	77
表 4-10 教育背景-----	78
表 4-11 職業-----	79
表 4-12 交通工具-----	80

統計圖目次

肆、問卷分析-----	4
一、遊客的基本資料：-----	5
圖 1 性別-----	5
圖 2 年齡-----	6
圖 3 居住地-----	7
圖 4 教育背景-----	8
圖 5 職業-----	9
圖 6 交通工具-----	10
二、問卷調查分析如下：-----	11
(一)99 年度問卷滿意度調查分析-----	11
1. 天候因素：-----	11
2. 解說設施-----	12
圖 1-2-1 解說牌誌-----	12
圖 1-2-2 解說摺頁及出版品-----	13
圖 1-2-3 視聽多媒體-----	14
圖 1-2-4 遊客服務站之解說陳列展示-----	15
3. 公共設施-----	16
圖 1-3-1 廁所-----	16
圖 1-3-2 育嬰設備-----	17
圖 1-3-3 步道-----	18
圖 1-3-4 觀景亭台-----	19
圖 1-3-5 休憩座椅-----	20
圖 1-3-6 停車場-----	21
4. 遊客服務-----	22
圖 1-4-1 服務人員態度-----	22
圖 1-4-2 服務人員解說內容-----	23
圖 1-4-3 提供遊客服務之項目-----	24
5. 心理體驗-----	25
圖 1-5-1 遊憩區內之擁擠度-----	25
圖 1-5-2 環境維護之清潔度-----	26
圖 1-5-3 遊憩區內之吵雜度-----	27
圖 1-6 請問您過去曾來幾次-----	28
圖 1-7 請問您是否願意再來-----	29
(二)99 年度各站滿意度比較分析-----	30
1. 解說設施-----	31
圖 2-1-1 各站受訪者對解說牌誌的滿意度-----	31
圖 2-1-2 各站受訪者對解說摺頁及出版品的滿意度-----	32

圖 2-1-3 各站受訪者對視聽多媒體的滿意度-----	33
圖 2-1-4 各站受訪者對遊客服務站之解說陳列展示的滿意度-----	34
2. 公共設施-----	35
圖 2-2-1 各站受訪者對廁所的滿意度-----	35
圖 2-2-2 各站受訪者對育嬰設備的滿意度-----	36
圖 2-2-3 各站受訪者對步道的滿意度-----	37
圖 2-2-4 各站受訪者對觀景亭台的滿意度-----	38
圖 2-2-5 各站受訪者對休憩座椅的滿意度-----	39
圖 2-2-6 各站受訪者對停車場的滿意度-----	40
3. 遊客服務-----	41
圖 2-3-1 各站受訪者對服務人員態度的滿意度-----	41
圖 2-3-2 各站受訪者對服務人員解說內容的滿意度-----	42
圖 2-3-3 各站受訪者對提供遊客服務之項目的滿意度-----	43
4. 心理體驗-----	44
圖 2-4-1 各站受訪者對遊憩區內之擁擠度的滿意度-----	44
圖 2-4-2 各站受訪者對環境維護之清潔度的滿意度-----	45
圖 2-4-3 各站受訪者對遊憩區內之吵雜度的滿意度-----	46
圖 2-5 各站受訪者曾來過的次數調查-----	47
圖 2-6 各站受訪者對再訪本處的調查-----	48
圖 2-7 各站受訪者性別的分析-----	49
圖 2-8 各站受訪者年齡的分析-----	50
圖 2-9 各站受訪者居住地的分析-----	51
圖 2-10 各站受訪者教育背景的分析-----	52
圖 2-11 各站受訪者職業背景的分析-----	53
圖 2-12 各站受訪者交通工具的分析-----	54
圖 3-1 性別主流化的分析-----	55
四、98 年及 99 年滿意度調查比較-----	56
(一) 解說設施、公共設施、遊客服務及心理體驗等滿意度比較-----	57
1. 解說設施-----	57
圖 4-1-1 98 年及 99 年解說牌誌的滿意度比較-----	57
圖 4-1-2 98 年及 99 年解說摺頁及出版品的滿意度比較-----	58
圖 4-1-3 98 年及 99 年視聽多媒體的滿意度比較-----	59
圖 4-1-4 98 年及 99 年解說陳列展示的滿意度比較-----	60
2. 公共設施-----	61
圖 4-2-1 98 年及 99 年廁所的滿意度比較-----	61
圖 4-2-2 99 年育嬰設備的滿意度比較-----	62
圖 4-2-3 98 年及 99 年步道的滿意度比較-----	63
圖 4-2-4 98 年及 99 年觀景亭台的滿意度比較-----	64

圖 4-2-5 98 年及 99 年休憩座椅的滿意度比較-----	65
圖 4-2-6 98 年及 99 年停車場的滿意度比較-----	66
3. 遊客服務-----	67
圖 4-3-1 98 年及 99 年服務人員態度的滿意度比較-----	67
圖 4-3-2 98 年及 99 年服務人員解說內容的滿意度比較-----	68
圖 4-3-3 98 年及 99 年提供遊客服務之項目的滿意度比較-----	69
4. 心理體驗-----	70
圖 4-4-1 98 年及 99 年遊憩區內之擁擠度的滿意度比較-----	70
圖 4-4-2 98 年及 99 年環境維護之清潔度的滿意度比較-----	71
圖 4-4-3 98 年及 99 年遊憩區內之吵雜度的滿意度比較-----	72
圖 4-5 98 年及 99 年曾來過的次數調查-----	73
圖 4-6 98 年及 99 年對再訪意願的調查-----	74
(二) 98 年及 99 年受訪者的基本資料-----	75
圖 4-7 性別-----	75
圖 4-8 年齡-----	76
圖 4-9 居住地-----	77
圖 4-10 教育背景-----	78
圖 4-11 職業-----	79
圖 4-12 交通工具-----	80

99年度陽明山國家公園遊客滿意度問卷調查報告

壹、緣起：

本(99)年度賡續98年度遊客滿意度問卷調查辦理，期使本處能更了解來到國家公園進行各項休閒、遊憩及生態學習系列民眾及遊客的意見，能持續提升本處為民服務的品質，了解遊客進入本處園區的服務導向，進行遊客滿意度問卷調查，以調查分析結果，藉以作為本處經營管理的參考建議，俾以協助管理處達到「服務有趣、生態永續」的為民服務精神及生態保育的理念。

貳、問卷設計：

為了能讓民眾、遊客使用過本處的服務設施，切實反映對本處在兼顧保育與營建的角度上，所感受的意見與想法，能確實反映在問卷上，問卷設計就本處的軟硬體建設包括解說設施、公共設施、遊客服務及心理體驗等方面進行問卷調查表，了解民眾進入國家公園體驗後的滿意度及相關意見，輔助管理處在經營管理的政策參考，讓政策的執行更符合保育的理念及切合民眾的需求。

參、問卷調查：

一、問卷格式內容：

陽明山國家公園

地區遊客滿意度問卷

99年4月1日修訂施行

問卷編號：_____

訪談員：_____

訪問時間：_____年_____月_____日(星期_____)_____時_____分 訪問地點：_____

天氣：1. 晴 2. 陰 3. 雨

氣溫(攝氏)：1. 0度以下 2. 1-5度 3. 6-10度 4. 11-15度 5. 16-20度 6. 21-25度 7. 26-30度

8. 30度以上

親愛的女士、先生，您好！

這是一份有關國家公園遊憩經營效益評估之調查問卷，主要想要瞭解您旅遊陽明山國家公園的滿意度。期盼您撥空作答，您的意見非常重要，有助於本處對經營管理方針的調整，感謝您的填寫。

祝您 健康如意

陽明山國家公園管理處 敬上

第一部份：滿意度

就您本次的旅遊體驗，請您對_____地區內各項服務項目之滿意度給予適當評分，並給予建議(若您對該項服務項目感到非常滿意則給5分，滿意4分，普通3分，不滿意2分，非常不滿意則給1分)

一、解說設施之滿意度

	未使用(不知道)	5	4	3	2	1
1. 解說牌誌	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 解說摺頁／出版品	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 視聽多媒體	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 遊客服務站之解說陳列展示	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

二、公共設施之滿意度

	未使用(不知道)	5	4	3	2	1
1. 廁所	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 育嬰設備						
3. 步道	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 觀景亭台	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 休憩座椅	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 停車場	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

三、遊客服務之滿意度

	未使用(不知道)	5	4	3	2	1
1. 服務人員態度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 服務人員解說內容	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 提供遊客服務之項目	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

四、心理體驗之滿意度

	未使用(不知道)	5	4	3	2	1
1. 遊憩區內之擁擠度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

於每年匯整問卷調查資料後提出分析報告，問卷的有效樣本數，為符合大於50萬人次地區在滿足百分之95信賴區間及容許估計誤差在 $\pm 3\%$ 內，需完成1065份以上之問卷取樣，每季有效問卷樣本數，各站於平常日及假日對遊客進行隨機取樣問卷調查，每季完成200份問卷調查，問卷設計，將每調查項目給予五種等級，分別為非常滿意、滿意、普通、不滿意、非常不滿意及不知道(含未使用)。

三、問卷調查期間：

問卷格式於99年4月修訂，新增天氣陰天及公共設施之滿意度新增育嬰設備之調查，調查之期間為民國99年1月1日至99年12月31日止(育嬰設備之調查為99年4月起)，期間總共進行6039份問卷調查，符合滿足50萬人次以上地區，在95%信賴區間及容許估計誤差在 $\pm 3\%$ 內，需完成1065份以上之問卷取樣數的要求。

肆、問卷分析：

本(99)年度全區受訪對象計6039人次，由於每份問卷都是遊客反映給管理處的意見，僅就各問卷項目遺漏值略去，仍進行問卷調查結果分析之統計。

一、遊客的基本資料：

(一)性別

在遊客的性別方面，參訪遊客男：女的比例為44.8：55.2，

可見女性遊客稍稍偏多一些(如圖表 1 性別)。

表 1 性別

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	男	2641	43.7	44.8
	女	3253	53.9	100.0
	總和	5894	97.6	100.0
遺漏值	0	140	2.3	
	3	3	.0	
	系統界定的遺漏	2	.0	
	總和	145	2.4	
總和	6039	100.0		

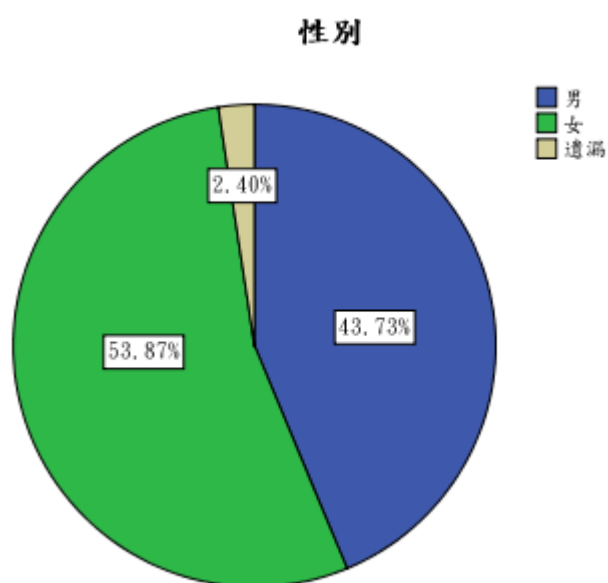


圖 1 性別

(二)年齡

來訪的遊客，以20歲到64歲的年齡層佔遊客的88.3%，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，所以接近九成的遊客量是屬於這個年齡層(如圖表 2 年齡)。

表 2 年齡

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的				
65歲以上	329	5.4	5.5	5.5
51-64歲	1804	29.9	30.1	35.6
36-50歲	1875	31.0	31.3	66.9
20-35歲	1431	23.7	23.9	90.7
19歲以下	555	9.2	9.3	100.0
總和	5994	99.3	100.0	
遺漏值				
6	1	.0		
0	44	.7		
總和	45	.7		
總和	6039	100.0		

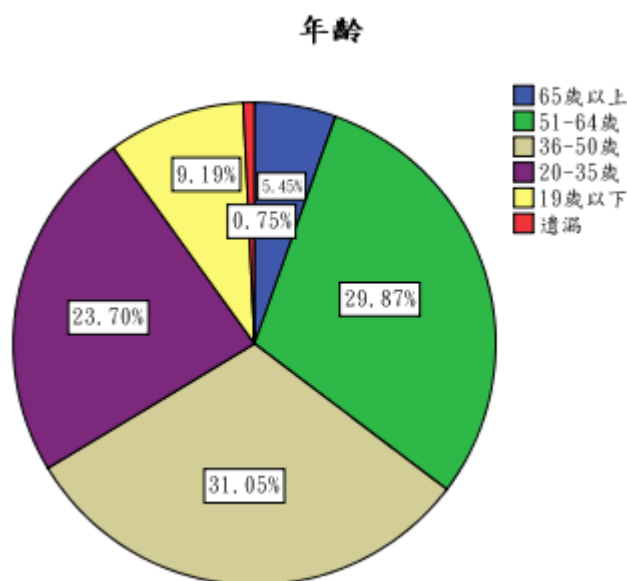


圖 2 年齡

(三)居住地

參訪陽明山國家公園的遊客，有高達七成是居住在台北市/縣的國民，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1.1%，其他國家的遊客佔4.7%(如圖表 3 居住地)。

表 3

居住地

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的				
國家公園園區內居民	67	1.1	1.1	1.1
台北市/縣	4176	69.2	69.7	70.8
其他縣市	1469	24.3	24.5	95.3
其他國家	282	4.7	4.7	100.0
總和	5994	99.3	100.0	
遺漏值	0	45	.7	
總和	6039	100.0		

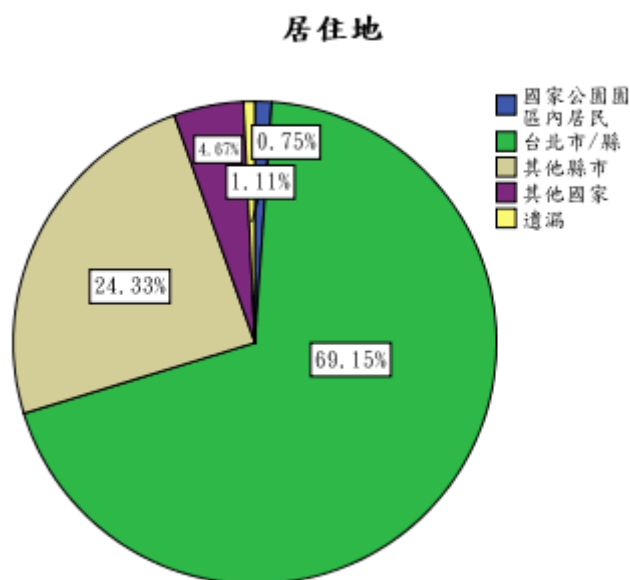


圖 3 居住地

(四)教育背景

遊客的學歷分別為國小/中以下佔6.9%、高中(職)佔22.6%及大學(專)以上含研究所70.4%(如圖表 4 教育背景)。

表 4 教育背景

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的				
自修	26	.4	.4	.4
國小/中	385	6.4	6.5	6.9
高中(職)	1351	22.4	22.6	29.5
大學(專)	3474	57.5	58.2	87.8
研究所以上	729	12.1	12.2	100.0
總和	5965	98.8	100.0	
遺漏值				
0	72	1.2		
系統界定的遺漏	2	.0		
總和	74	1.2		
總和	6039	100.0		

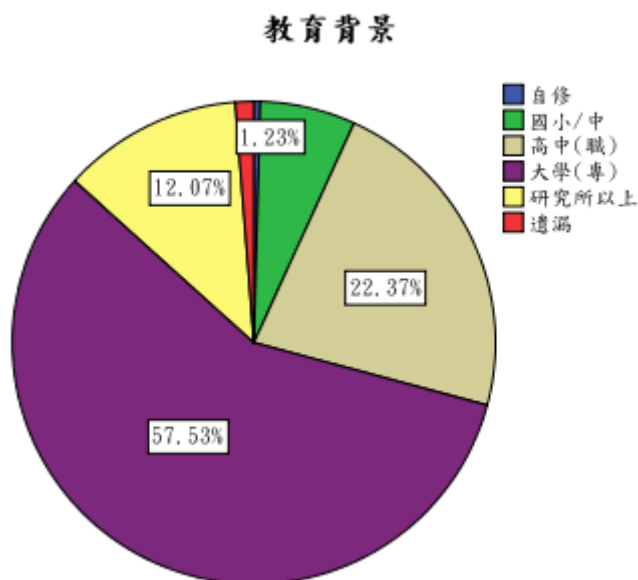


圖 4 教育背景

(五)職業

在遊客的職業分布比例上，學生14.9%軍/公/教18.7%農/林/漁/牧1.8%工/商/服務業33.5%自由業14.7%其他16.5%，其中農/林/漁/牧1.8%是站遊客比例較低的族群(如圖表 5 職業)。

表 5 職業

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	學生	992	16.4	16.6	16.6
	軍/公/教	1089	18.0	18.2	34.7
	農/林/漁/牧	123	2.0	2.1	36.8
	工/商/服務業	2067	34.2	34.5	71.3
	自由業	688	11.4	11.5	82.8
	其他	1031	17.1	17.2	100.0
	總和	5990	99.2	100.0	
遺漏值	0	49	.8		
總和		6039	100.0		

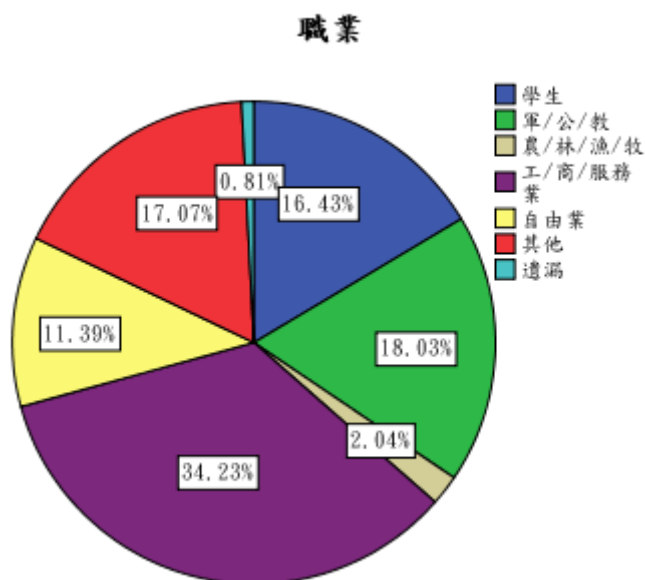


圖 5 職業

(六)交通工具

在交通工具的使用上，有近半數46.2%的遊客是自行開車上山，搭乘公共交通工具的遊客佔31.5%，7.1%搭乘遊覽車，7.0%自行騎機車，5.9%的遊客步行上山，其他方式及騎腳踏車的有2.4%(如圖表 6 交通工具)。

表 6 交通工具

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的 其他	38	.6	.6	.6
步行	352	5.8	5.9	6.5
遊覽車	422	7.0	7.1	13.6
搭乘公共交通工具	1883	31.2	31.5	45.0
自行開車	2767	45.8	46.2	91.3
機車	416	6.9	7.0	98.2
腳踏車	107	1.8	1.8	100.0
總和	5985	99.1	100.0	
遺漏值 0	54	.9		
總和	6039	100.0		

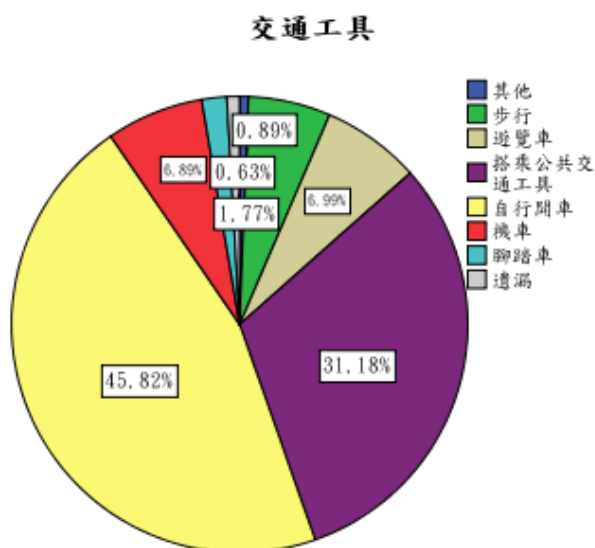


圖 6 交通工具

二、問卷調查分析如下：

本(99)年度全區受訪對象計6039人次，由於每份問卷都是遊客反映給管理處寶貴的意見，僅就各問卷項目遺漏值略去，仍將有遺漏項目之問卷進行分析結果之統計。

(一)99年度問卷滿意度調查分析：

1. 天候因素：

受訪的遊客有55.47%在晴天造訪陽明山，23.5%在陰天造訪陽明山，15.98%在雨天上山遊玩(如圖1-1-1、圖1-1-2)。

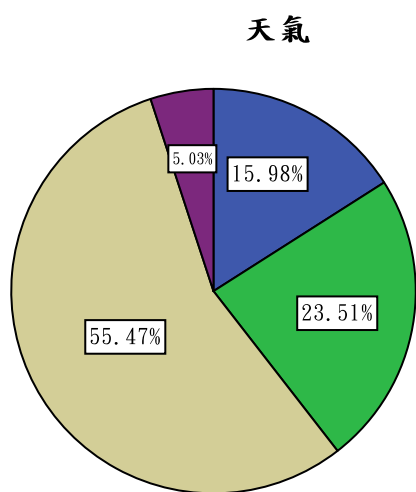


圖1-1-1 天氣

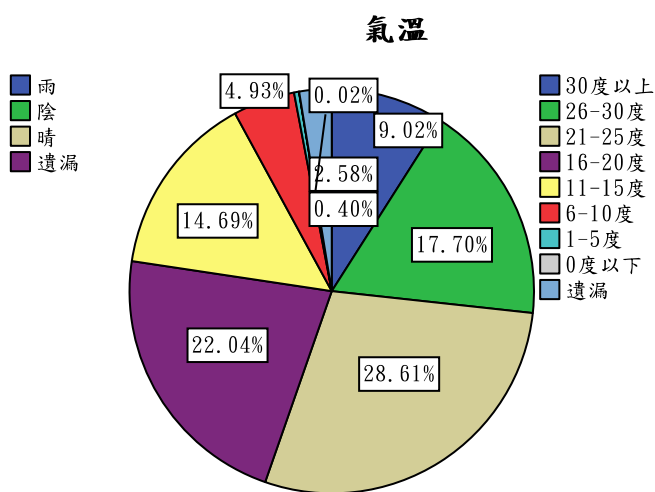


圖1-1-2 氣溫

2. 解說設施

(1) 解說牌誌

遊客對本處在解說設施的解說牌誌上，有89.7%感到非常滿意及滿意，9.0%感到普通，約有1.4%的遊客感到不滿意及非常不滿意，顯見本處在解說牌誌設計的努力上，尚符合遊客的需求；在本項目中，填列不知道(未使用)及遺漏佔總問卷數的11.4%(如圖表1-2-1)。

表 1-2-1

解說牌誌

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常滿意	2609	43.2	48.8	48.8
	滿意	2185	36.2	40.9	89.6
	普通	480	7.9	9.0	98.6
	不滿意	55	.9	1.0	99.6
	非常不滿意	19	.3	.4	100.0
	總和	5348	88.6	100.0	
遺漏值	8	4	.1		
	未使用	661	10.9		
	系統界定的遺漏	26	.4		
	總和	691	11.4		
總和		6039	100.0		

解說牌誌

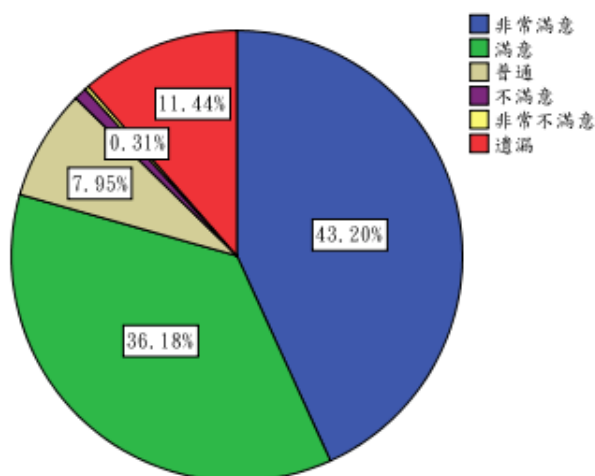


圖 1-2-1

(2) 解說摺頁及出版品

遊客對本處在解說設施的解說摺頁及出版品上，有87.5%感到非常滿意及滿意，10.6%感到普通，約有1.9%的遊客感到不滿意及非常不滿意，遊客對於本處提供給民眾認識陽明山及介紹陽明山的解說摺頁及出版品出版品感到滿意；在本項目中，填列不知道(未使用)及遺漏佔總問卷數的17.4%(如圖表1-2-2)。

表 1-2-2 解說摺頁及出版品

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常滿意	2386	39.5	47.8	47.8
	滿意	1981	32.8	39.7	87.5
	普通	529	8.8	10.6	98.1
	不滿意	75	1.2	1.5	99.6
	非常不滿意	19	.3	.4	100.0
	總和	4990	82.6	100.0	
遺漏值	8	4	.1		
	未使用	1025	17.0		
	系統界定的遺漏	20	.3		
	總和	1049	17.4		
總和		6039	100.0		

解說摺頁及出版品

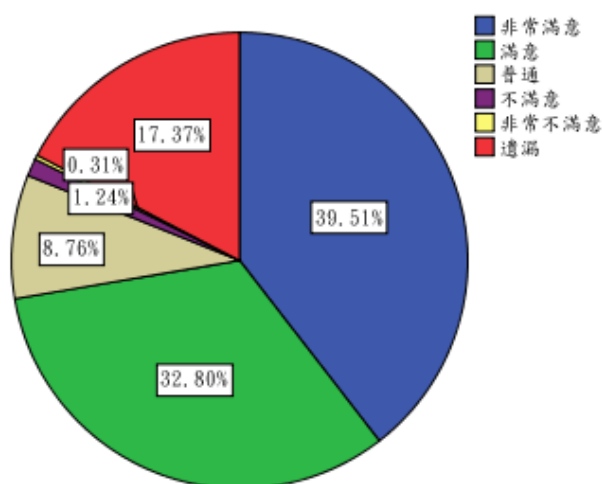


圖 1-2-2

(3)視聽多媒體

遊客對本處在解說設施的視聽多媒體上，使用過的遊客有86.8%感到非常滿意及滿意，11.2%感到普通，約有2.0%的遊客感到不滿意，本項目的調查沒有遊客感到非常不滿意，遊客對於本處提供給民眾介紹陽明山的影片多媒體介紹感到滿意；在本項目中，填列不知道(未使用)佔總問卷數的42.4%(如圖表1-2-3)。

表1-2-3 視聽多媒體

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常滿意	1782	29.5	51.3	51.3
	滿意	1235	20.5	35.5	86.8
	普通	390	6.5	11.2	98.0
	不滿意	52	.9	1.5	99.5
	非常不滿意	18	.3	.5	100.0
	總和	3477	57.6	100.0	
遺漏值	未使用	2535	42.0		
	系統界定的遺漏	27	.4		
	總和	2562	42.4		
總和		6039	100.0		

視聽多媒體

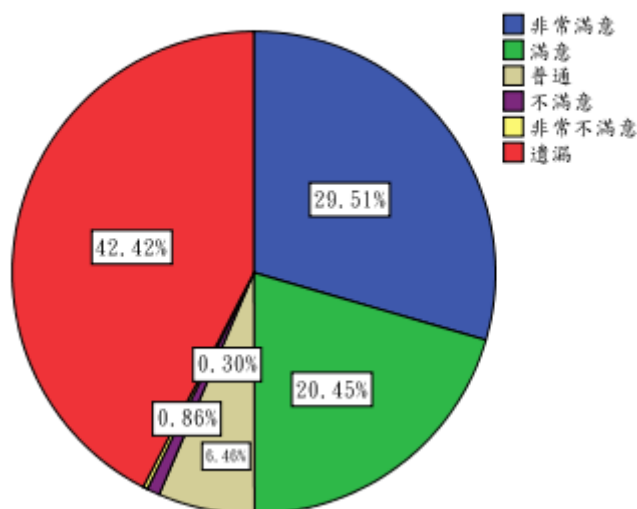


圖1-2-3

(4)遊客服務站之解說陳列展示

遊客對本處在解說設施的遊客服務站之解說陳列展示上，使用過的遊客有91.1%感到非常滿意及滿意，8.7%感到普通，約有1.2%的遊客感到不滿意及非常不滿意，遊客對於本處提供給民眾介紹陽明山的遊客服務站之解說陳列展示介紹感到滿意；在本項目中，填列不知道(未使用)佔總問卷數的8.9%(如圖表1-2-4)。

表1-2-4 遊客服務站之解說陳列展示

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常滿意	2828	46.8	51.4	51.4
	滿意	2128	35.2	38.7	90.1
	普通	480	7.9	8.7	98.8
	不滿意	56	.9	1.0	99.8
	非常不滿意	10	.2	.2	100.0
	總和	5502	91.1	100.0	
遺漏值	8	1	.0		
	未使用	509	8.4		
	系統界定的遺漏	27	.4		
	總和	537	8.9		
總和		6039	100.0		

遊客服務站之解說陳列展示

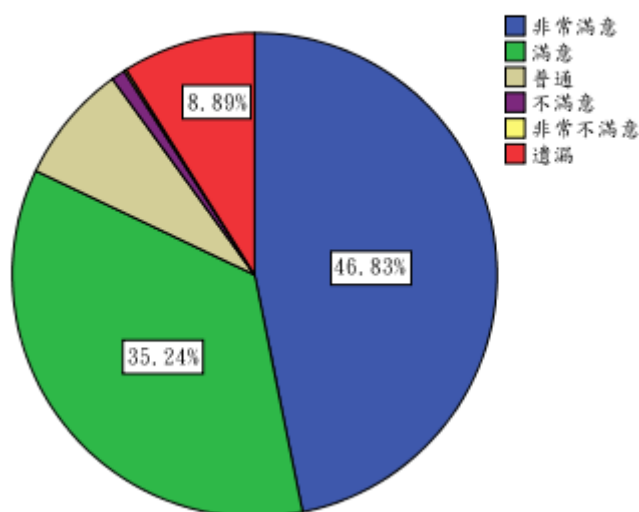


圖 1-2-4

3. 公共設施

(1) 廁所

遊客對本處在提供的公共設施的廁所上，使用過的遊客有89.0%感到非常滿意及滿意，9.6%感到普通，約有1.4%的遊客感到不滿意及非常不滿意，遊客對於本處提供給民眾使用的廁所設施感到滿意；在本項目中，填列不知道(未使用)佔總問卷數的9.1%(如圖表1-3-1)。

表1-3-1 廁所

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常滿意	2943	48.7	53.6	53.6
	滿意	1943	32.2	35.4	89.0
	普通	525	8.7	9.6	98.6
	不滿意	55	.9	1.0	99.6
	非常不滿意	22	.4	.4	100.0
	總和	5488	90.9	100.0	
遺漏值	6	1	.0		
	未使用	549	9.1		
	系統界定的遺漏	1	.0		
	總和	551	9.1		
總和		6039	100.0		

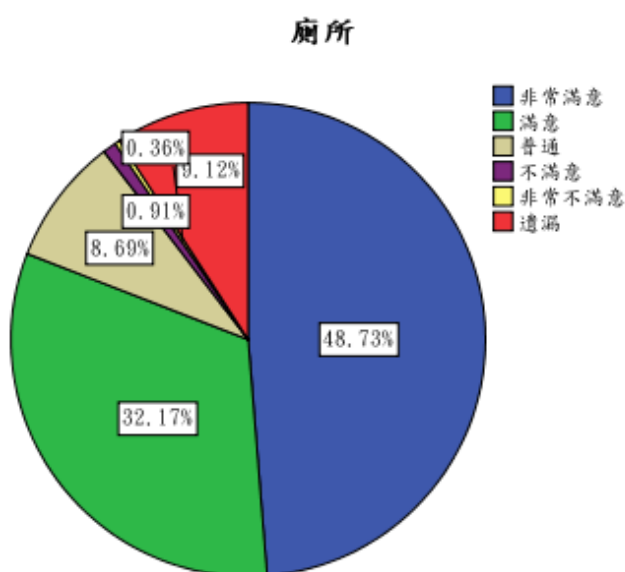


圖1-3-1

(2) 育嬰設備

遊客對本處在提供的公共設施的育嬰設備方面，使用過的遊客有81.1%感到非常滿意及滿意，15.8%感到普通，約有3.1%的遊客感到不滿意，本項目的調查沒有遊客感到非常不滿意，遊客對於本處規劃設計提供給民眾使用的育嬰設備設施，有使用過的民眾未達3成，使用過的遊客有8成以上感到滿意；在本項目中，填列不知道(未使用)佔總問卷數的72.6%(如圖表1-3-2)。

表1-3-2

育嬰設備

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常滿意	669	11.1	40.5	40.5
	滿意	670	11.1	40.6	81.1
	普通	261	4.3	15.8	96.9
	不滿意	38	.6	2.3	99.2
	非常不滿意	14	.2	.8	100.0
	總和	1652	27.4	100.0	
遺漏值	6	1	.0		
	未使用	2608	43.2		
	系統界定的遺漏	1778	29.4		
	總和	4387	72.6		
總和	6039	100.0			

育嬰設備

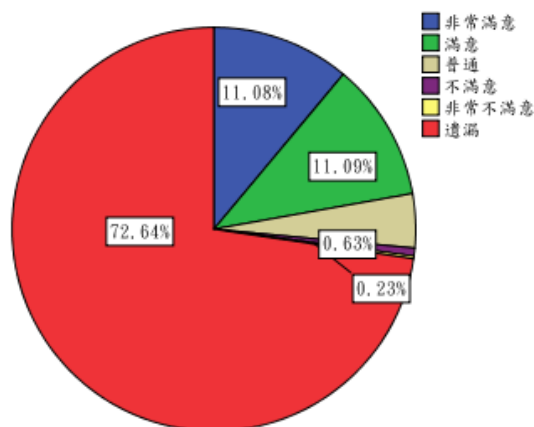


圖1-3-2

(3) 步道

遊客對本處在提供的公共設施的步道方面，使用過的遊客有91.1%感到非常滿意及滿意，8.1%感到普通，約有0.9%的遊客感到不滿意及非常不滿意，遊客對於本處規劃設計提供給民眾使用的步道設施有九成以上遊客感到滿意；在本項目中，填列不知道(未使用)及遺漏佔總問卷數的4.1%(如圖表1-3-3)。

表1-3-3 步道

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常滿意	3138	52.0	54.2	54.2
	滿意	2134	35.3	36.9	91.0
	普通	470	7.8	8.1	99.2
	不滿意	39	.6	.7	99.8
	非常不滿意	10	.2	.2	100.0
	總和	5791	95.9	100.0	
遺漏值	未使用	240	4.0		
	系統界定的遺漏	8	.1		
	總和	248	4.1		
總和	6039	100.0			

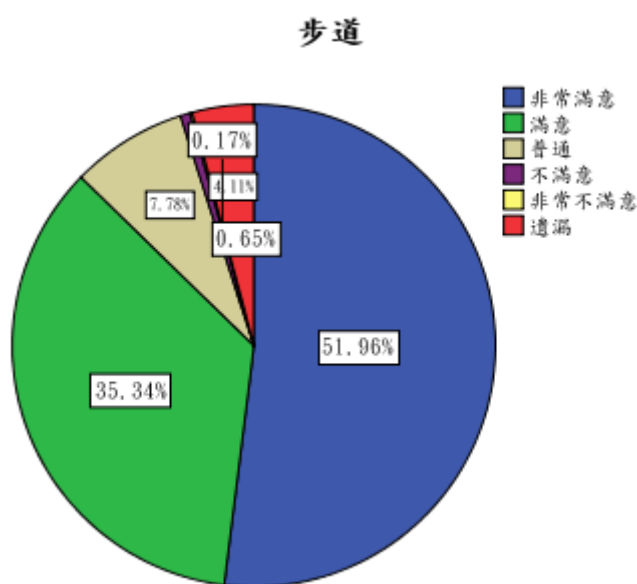


圖1-3-3

(4) 觀景亭台

遊客對本處在提供的公共設施的觀景亭台方面，使用過的遊客有89.9%感到非常滿意及滿意，9.1%感到普通，約有1.1%的遊客感到不滿意及非常不滿意，遊客對於本處規劃設計提供給民眾使用的觀景亭台設施感到滿意；在本項目中，填列不知道(未使用)及遺漏佔總問卷數的7.5%(如圖表1-3-4)。

表1-3-4 觀景亭台

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常滿意	2857	47.3	51.2	51.2
	滿意	2159	35.8	38.7	89.8
	普通	506	8.4	9.1	98.9
	不滿意	51	.8	.9	99.8
	非常不滿意	12	.2	.2	100.0
	總和	5585	92.5	100.0	
遺漏值	未使用	441	7.3		
	系統界定的遺漏	13	.2		
	總和	454	7.5		
總和		6039	100.0		

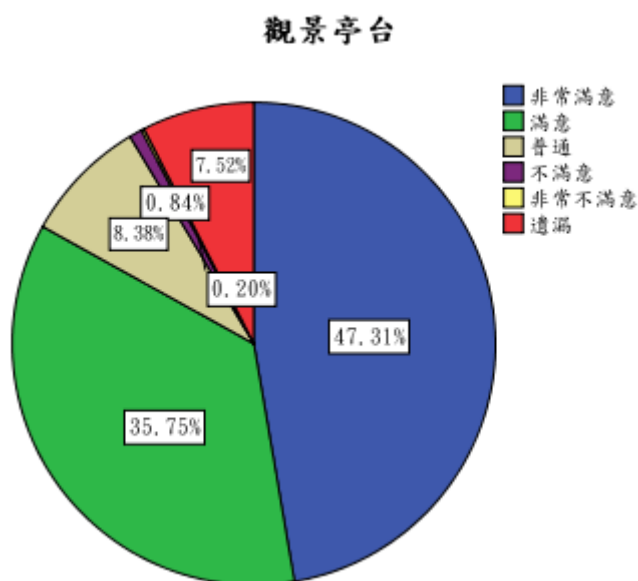


圖1-3-4

(5) 休憩座椅

遊客對本處在提供的公共設施的休憩座椅方面，使用過的遊客有84.6%感到非常滿意及滿意，12.6%感到普通，約有2.8%的遊客感到不滿意及非常不滿意，遊客對於本處規劃設計提供給民眾使用的休憩座椅設施感到滿意；在本項目中，填列不知道(未使用)及遺漏佔總問卷數的9.3%(如表1-2-4，圖1-2-4)。

表1-3-5 休憩座椅

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常滿意	2469	40.9	45.1	45.1
	滿意	2165	35.9	39.5	84.6
	普通	689	11.4	12.6	97.2
	不滿意	130	2.2	2.4	99.6
	非常不滿意	23	.4	.4	100.0
	總和	5476	90.7	100.0	
遺漏值	未使用	555	9.2		
	系統界定的遺漏	8	.1		
	總和	563	9.3		
總和		6039	100.0		

休憩座椅

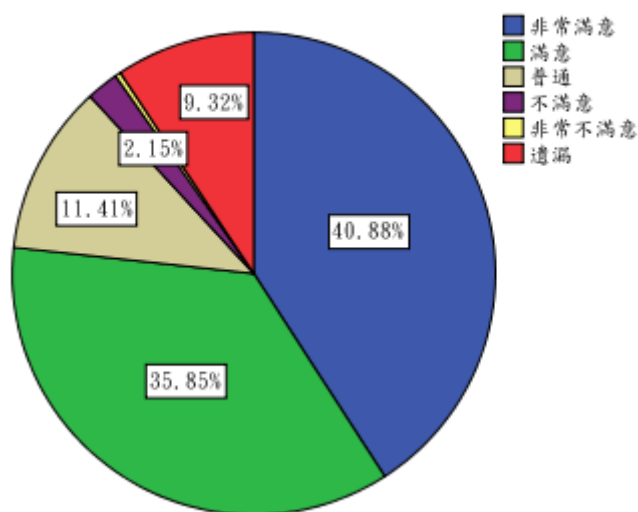


圖1-3-5

(6)停車場

遊客對本處在提供的公共設施的停車場方面，使用過的遊客有86.6%感到非常滿意及滿意，8.8%感到普通，約有4.7%的遊客感到不滿意及非常不滿意，遊客對於本處提供給民眾使用的停車場設施感到滿意；在本項目中，填列不知道(未使用)及遺漏佔總問卷數的16.6%(如圖表1-3-6)。

表1-3-6 停車場

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常滿意	2669	44.2	53.0	53.0
	滿意	1689	28.0	33.6	86.6
	普通	441	7.3	8.8	95.3
	不滿意	100	1.7	2.0	97.3
	非常不滿意	135	2.2	2.7	100.0
	總和	5034	83.4	100.0	
遺漏值	未使用	994	16.5		
	系統界定的遺漏	11	.2		
	總和	1005	16.6		
總和		6039	100.0		

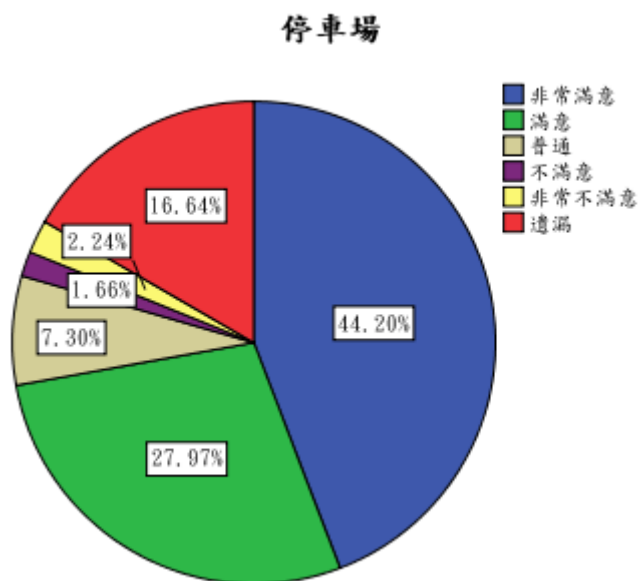


圖1-3-6

4. 遊客服務

(1) 服務人員態度

遊客對本處在提供的遊客服務的服務人員態度方面，體驗過的遊客有97.8%感到非常滿意及滿意，1.7%感到普通，約有0.4%的遊客感到不滿意及非常不滿意，遊客對於本處提供給民眾導覽解說服務感到滿意；在本項目中，填列不知道(未使用)佔總問卷數的2.7%(如圖表1-4-1)。

表1-4-1 服務人員態度

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的 非常滿意	4936	81.7	84.0	84.0
滿意	813	13.5	13.8	97.8
普通	102	1.7	1.7	99.6
不滿意	20	.3	.3	99.9
非常不滿意	5	.1	.1	100.0
總和	5876	97.3	100.0	
遺漏值 未使用	163	2.7		
總和	6039	100.0		

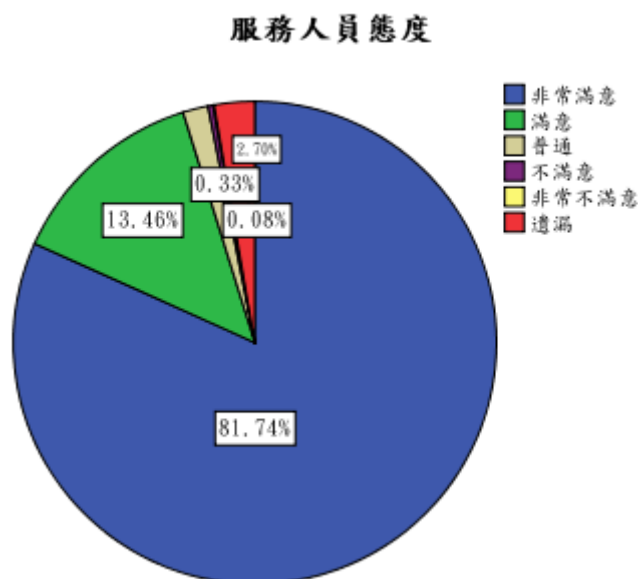


圖1-4-1

(2)服務人員解說內容

遊客對本處在提供的遊客服務的服務人員解說內容方面，體驗過的遊客有96.7%感到非常滿意及滿意，2.7%感到普通，約有0.5%的遊客感到不滿意及非常不滿意，遊客對於本處提供給民眾導覽解說服務內容感到滿意；在本項目中，填列不知道(未使用)佔總問卷數的8.7%(如圖表1-4-2)。

表1-4-2 服務人員解說內容

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常滿意	4282	70.9	77.7	77.7
	滿意	1050	17.4	19.0	96.7
	普通	149	2.5	2.7	99.4
	不滿意	29	.5	.5	100.0
	非常不滿意	2	.0	.0	100.0
	總和	5512	91.3	100.0	
遺漏值	未使用	526	8.7		
	系統界定的遺漏	1	.0		
	總和	527	8.7		
總和		6039	100.0		

服務人員解說內容

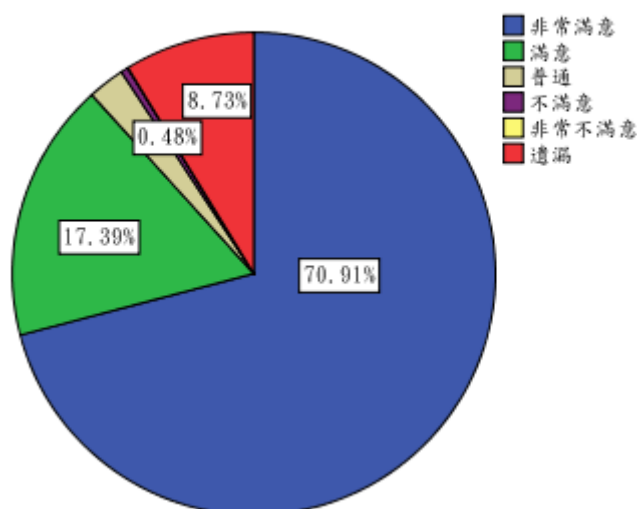


圖1-4-2

(3)提供遊客服務之項目

遊客對本處在提供的遊客服務的提供遊客服務之項目方面，體驗過的遊客有94.6%感到非常滿意及滿意，4.8%感到普通，約有0.7%的遊客感到不滿意及非常不滿意，遊客對於本處提供給提供遊客服務之項目內容感到滿意；在本項目中，填列不知道(未使用)及遺漏佔總問卷數的5.7%(如圖表1-4-3)。

表1-4-3 提供遊客服務之項目

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比	
有效的	非常滿意	3852	63.8	67.6	67.6
	滿意	1536	25.4	27.0	94.6
	普通	271	4.5	4.8	99.4
	不滿意	33	.5	.6	99.9
	非常不滿意	4	.1	.1	100.0
	總和	5696	94.3	100.0	
遺漏值	未使用	334	5.5		
	系統界定的遺漏	9	.1		
	總和	343	5.7		
總和	6039	100.0			

提供遊客服務之項目

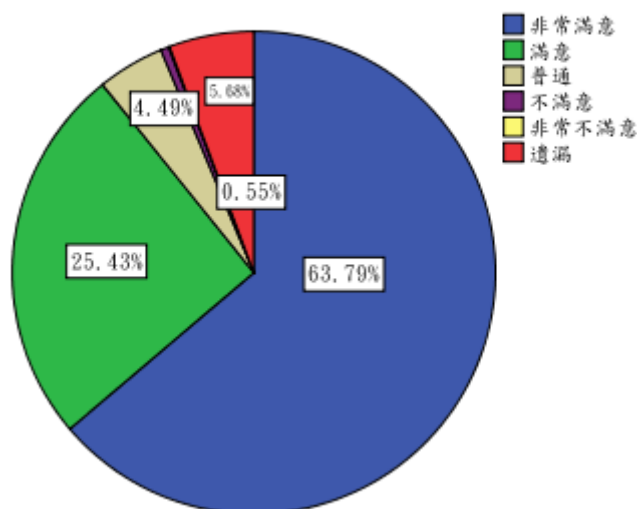


圖1-4-3

5. 心理體驗

(1) 遊憩區內之擁擠度

遊客對本處在提供的心理體驗的遊憩區內之擁擠度方面，體驗過的遊客有87.4%感到非常滿意及滿意，8.1%感到普通，約有4.6%的遊客感到不滿意及非常不滿意，遊客對於本處遊憩區內之擁擠度感到滿意；在本項目中，填列不知道(未使用)及遺漏佔總問卷數的2.9%(如圖表1-5-1)。

表1-5-1 遊憩區內之擁擠度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常滿意	3524	58.4	60.1	60.1
	滿意	1601	26.5	27.3	87.4
	普通	474	7.8	8.1	95.4
	不滿意	128	2.1	2.2	97.6
	非常不滿意	139	2.3	2.4	100.0
	總和	5866	97.1	100.0	
遺漏值	未使用	169	2.8		
	系統界定的遺漏	4	.1		
	總和	173	2.9		
總和		6039	100.0		

遊憩區內之擁擠度

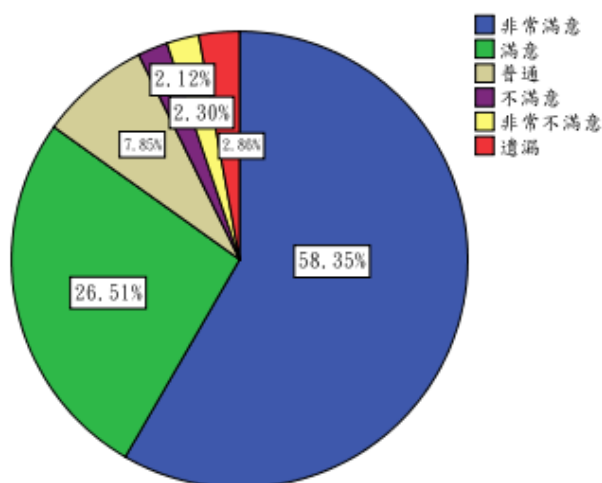


圖1-5-1

(2)環境維護之清潔度

遊客對本處在提供的心理體驗的環境維護之清潔度方面，體驗過的遊客有91.9%感到非常滿意及滿意，6.4%感到普通，約有1.8%的遊客感到不滿意及非常不滿意，遊客對於本處環境維護之清潔度感到滿意；在本項目中，填列不知道(未使用)佔總問卷數的1.0%(如圖表1-5-2)。

表1-5-2 環境維護之清潔度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常滿意	3938	65.2	65.9	65.9
	滿意	1554	25.7	26.0	91.9
	普通	382	6.3	6.4	98.2
	不滿意	45	.7	.8	99.0
	非常不滿意	60	1.0	1.0	100.0
	總和	5979	99.0	100.0	
遺漏值	未使用	59	1.0		
	系統界定的遺漏	1	.0		
	總和	60	1.0		
總和		6039	100.0		

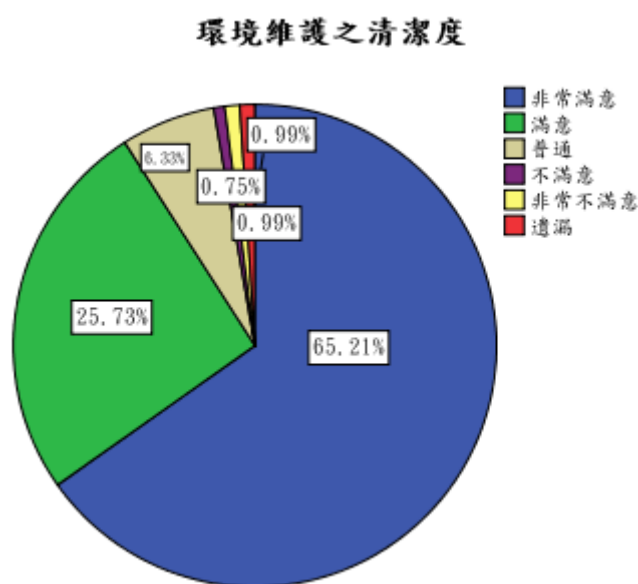


圖1-5-2

(3)遊憩區內之吵雜度

遊客對本處在提供的心理體驗的遊憩區內之吵雜度方面，體驗過的遊客有86.5%感到非常滿意及滿意，8.3%感到普通，約有5.3%的遊客感到不滿意及非常不滿意，遊客對於本處遊憩區內之吵雜度感到滿意；在本項目中，填列不知道(未使用)佔總問卷數的2.2%(如圖表1-5-3)。

表1-5-3 遊憩區內之吵雜度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常滿意	3508	58.1	59.4	59.4
	滿意	1599	26.5	27.1	86.4
	普通	488	8.1	8.3	94.7
	不滿意	173	2.9	2.9	97.6
	非常不滿意	140	2.3	2.4	100.0
	總和	5908	97.8	100.0	
遺漏值	未使用	124	2.1		
	系統界定的遺漏	7	.1		
	總和	131	2.2		
總和		6039	100.0		

遊憩區內之吵雜度

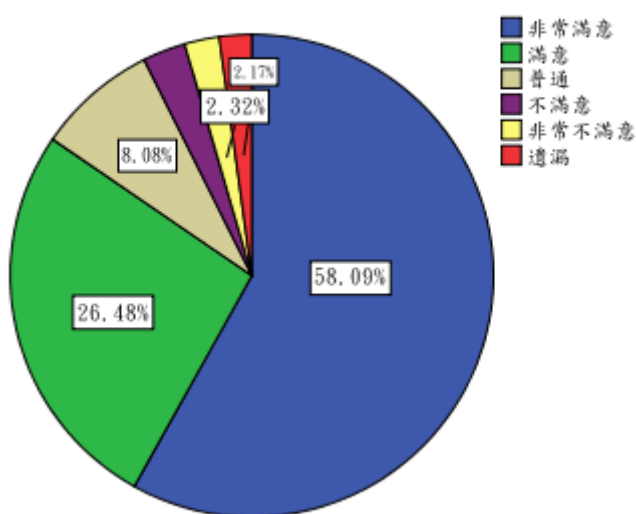


圖1-5-3

6. 請問您過去曾來幾次

調查中發現遊客到陽明山國家公園的次數，有43.1%的遊客是第一次參訪陽明山國家公園，有55%以上的遊客會再度造訪本園區，陽明山是一個提供給民眾休閒遊憩的好地方（如圖表1-6）。

表1-6 請問您過去曾來幾次

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的				
第一次	2584	42.8	43.1	43.1
1-5次	1903	31.5	31.8	74.9
6-9次	583	9.7	9.7	84.6
10次以上	920	15.2	15.4	100.0
總和	5990	99.2	100.0	
遺漏值				
0	30	.5		
5	9	.1		
系統界定的遺漏	10	.2		
總和	49	.8		
總和	6039	100.0		

請問您過去曾來幾次

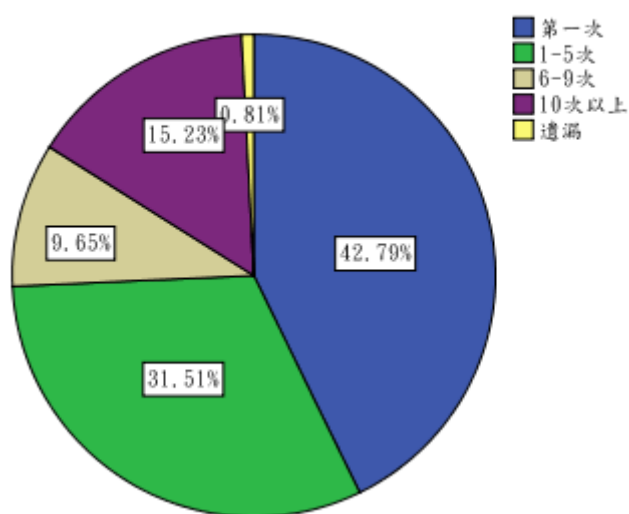


圖1-6

7. 請問您是否願意再來

高達99%以上的遊客表示願意再造訪陽明山國家公園(如圖表1-7)。

表1-7 請問您是否願意再來

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	願意	5927	98.1	99.1
	不願意	54	.9	.9
	總和	5981	99.0	100.0
遺漏值	0	53	.9	
	3	1	.0	
	4	2	.0	
	系統界定的遺漏	2	.0	
	總和	58	1.0	
	總和	6039	100.0	

請問您是否願意再來

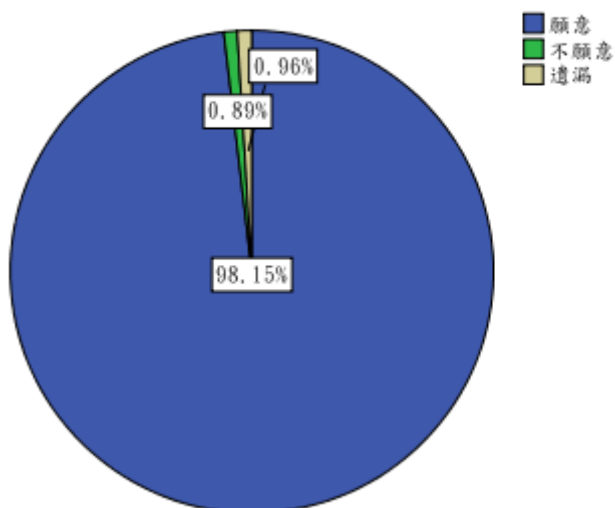


圖1-7

(二)99年度各站滿意度比較分析

從各站別的滿意度交叉分析比較，可以看出讓遊客感到非常滿意的比例，在陽明書屋及天溪園生態教育中心兩處是由解說人員帶隊解說，整體而言非常滿意及滿意的比例比較高；各站對於遊客服務中包括服務人員態度、服務人員解說內容及提供遊客服務之項目的內容滿意度(含普通以上)的比例平均達99.4%，顯見遊客持續肯定本處人員及解說志工的服務態度；在其他方面解說設施中包括解說牌誌、解說摺頁及出版品、視聽多媒體及遊客服務站之解說陳列展示的內容滿意度(含普通以上)的比例平均達98.5%、公共設施包括廁所、步道、觀景亭台、休憩座椅及停車場的內容滿意度(含普通以上)的比例平均達97.5%、心理體驗包括遊憩區內之擁擠度、環境維護之清潔度及遊憩區內之吵雜度的內容滿意度(含普通以上)的比例平均達96.6%；調查的分析結果，遊客對管理處的軟硬體設施及服務人員服務態度及專業解說能力，平均高達98%的遊客持肯定且正面的認同，未來期許能讓滿意度的比例再往上提升。以下就各站的受訪者滿意度進行交叉分析，比較各站的遊客滿意度情形：

1. 解說設施

(1) 各站受訪者對解說牌誌的滿意度

表2-1-1

站別 * 解說牌誌 交叉表

站別	個數	整體的 %	解說牌誌					總和
			非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	
保育課天溪園	11	.2%						
	13	.2%	1.2%	2.8%	5.9%			
解說課遊客中心	1	.0%						
	4	.1%	1.1%	4.7%	5.8%			
大屯(含二子坪)	0	.0%						
	13	.0%	.2%	4.9%	5.0%			
小油坑	2	.0%						
	7	.1%	1.2%	6.0%	6.4%			
龍鳳谷	1	.0%						
	1	.0%	1.2%	6.5%	6.5%			
擎天崗	1	.0%						
	5	.1%	1.3%	5.9%	6.2%			
冷水坑	0	.0%						
	19	.4%	1.8%	6.2%	5.0%			
陽明書屋	3	.1%						
	6	.1%	1.0%	3.9%	8.0%			
總和	19	.4%						
	55	1.0%	9.0%	40.9%	48.8%			
	480							
	2185							
	2609							
	5348							

長條圖

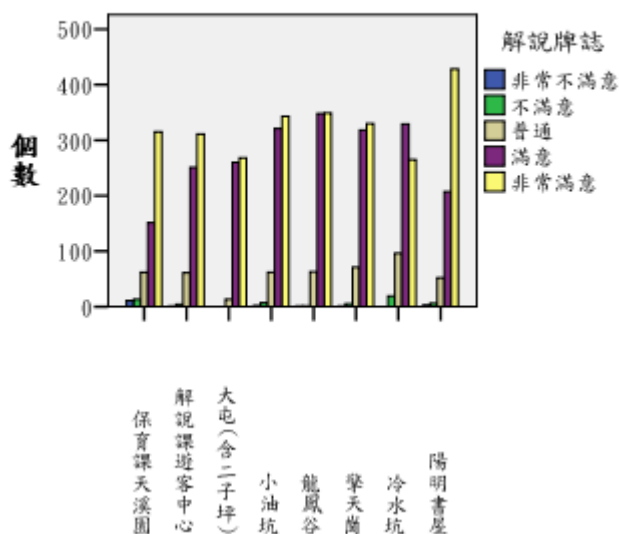


圖2-1-1

(2) 各站受訪者對解說摺頁及出版品的滿意度

表2-1-2

站別 * 解說摺頁及出版品 交叉表

		解說摺頁及出版品					總和
		非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	
站別 保育課天溪園	個數	2	4	32	217	376	631
	整體的 %	.0%	.1%	.6%	4.3%	7.5%	12.6%
解說課遊客中心	個數	1	5	70	246	274	596
	整體的 %	.0%	.1%	1.4%	4.9%	5.5%	11.9%
大屯(含二子坪)	個數	3	3	7	192	257	462
	整體的 %	.1%	.1%	.1%	3.8%	5.2%	9.3%
小油坑	個數	3	8	72	301	298	682
	整體的 %	.1%	.2%	1.4%	6.0%	6.0%	13.7%
龍鳳谷	個數	4	10	89	311	328	742
	整體的 %	.1%	.2%	1.8%	6.2%	6.6%	14.9%
擎天崗	個數	5	13	98	272	261	649
	整體的 %	.1%	.3%	2.0%	5.5%	5.2%	13.0%
冷水坑	個數	0	24	107	259	249	639
	整體的 %	.0%	.5%	2.1%	5.2%	5.0%	12.8%
陽明書屋	個數	1	8	54	183	343	589
	整體的 %	.0%	.2%	1.1%	3.7%	6.9%	11.8%
總和	個數	19	75	529	1981	2386	4990
	整體的 %	.4%	1.5%	10.6%	39.7%	47.8%	100.0%

長條圖

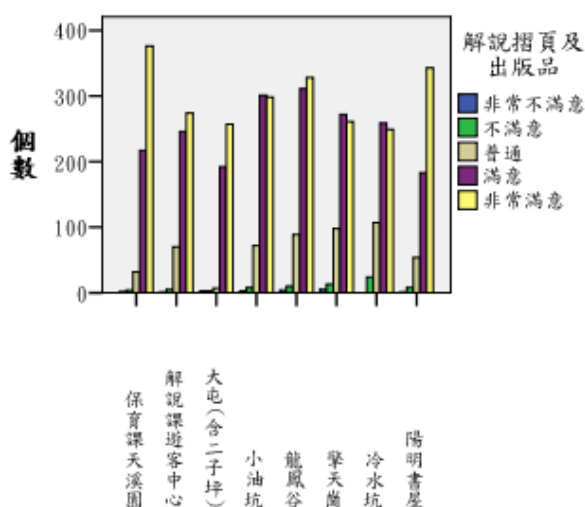


圖2-1-2

(3) 各站受訪者對視聽多媒體的滿意度

表2-1-3

站別 * 視聽多媒體 交叉表

			視聽多媒體					總和
			非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	
站別	保育課天溪園	個數	4	5	41	145	317	512
		整體的 %	.1%	.1%	1.2%	4.2%	9.1%	14.7%
	解說課遊客中心	個數	0	3	36	191	310	540
		整體的 %	.0%	.1%	1.0%	5.5%	8.9%	15.5%
	大屯(含二子坪)	個數	9	3	29	97	143	281
		整體的 %	.3%	.1%	.8%	2.8%	4.1%	8.1%
	小油坑	個數	2	1	57	222	360	642
		整體的 %	.1%	.0%	1.6%	6.4%	10.4%	18.5%
	龍鳳谷	個數	0	0	0	0	1	1
		整體的 %	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%
	擎天崗	個數	0	16	82	247	243	588
		整體的 %	.0%	.5%	2.4%	7.1%	7.0%	16.9%
	冷水坑	個數	2	20	102	210	168	502
		整體的 %	.1%	.6%	2.9%	6.0%	4.8%	14.4%
	陽明書屋	個數	1	4	43	123	240	411
		整體的 %	.0%	.1%	1.2%	3.5%	6.9%	11.8%
總和		個數	18	52	390	1235	1782	3477
		整體的 %	.5%	1.5%	11.2%	35.5%	51.3%	100.0%

長條圖

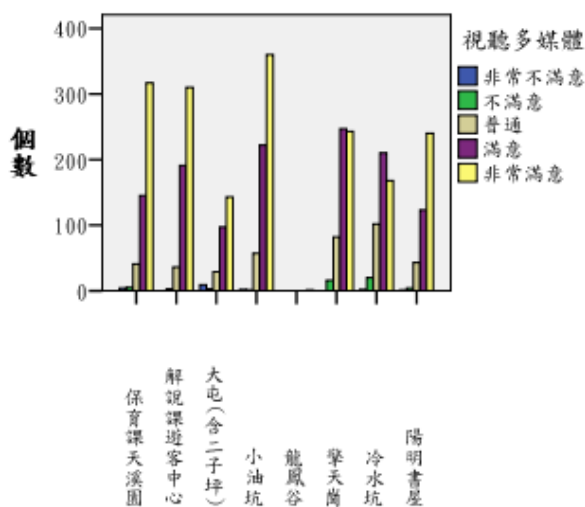


圖2-1-3

(4) 各站受訪者對遊客服務站之解說陳列展示的滿意度

表2-1-4

站別 * 遊客服務站之解說陳列展示 交叉表

		遊客服務站之解說陳列展示					總和
		非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	
站別	保育課天溪園 個數	2	8	73	223	320	626
	整體的 %	.0%	.1%	1.3%	4.1%	5.8%	11.4%
	解說課遊客中心 個數	1	3	49	250	337	640
	整體的 %	.0%	.1%	.9%	4.5%	6.1%	11.6%
	大屯(含二子坪) 個數	0	6	31	204	268	509
	整體的 %	.0%	.1%	.6%	3.7%	4.9%	9.3%
	小油坑 個數	1	3	54	308	385	751
	整體的 %	.0%	.1%	1.0%	5.6%	7.0%	13.6%
	龍鳳谷 個數	2	2	68	308	413	793
	整體的 %	.0%	.0%	1.2%	5.6%	7.5%	14.4%
	擎天崗 個數	1	14	62	300	363	740
	整體的 %	.0%	.3%	1.1%	5.5%	6.6%	13.4%
	冷水坑 個數	2	15	99	309	288	713
	整體的 %	.0%	.3%	1.8%	5.6%	5.2%	13.0%
	陽明書屋 個數	1	5	44	226	454	730
	整體的 %	.0%	.1%	.8%	4.1%	8.3%	13.3%
總和	個數	10	56	480	2128	2828	5502
	整體的 %	.2%	1.0%	8.7%	38.7%	51.4%	100.0%

長條圖

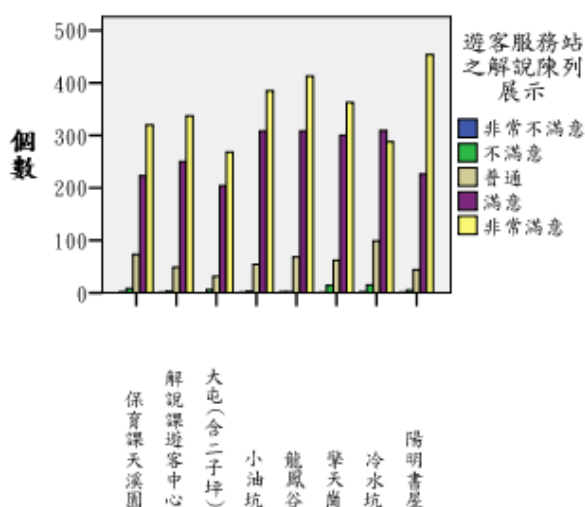


圖2-1-4

2. 公共設施

(1) 各站受訪者對廁所的滿意度

表2-2-1

站別 * 廁所 交叉表

站別	廁所	個數	廁所					總和
			非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	
保育課天溪園	個數	1	3	22	192	519	737	
	整體的 %	.0%	.1%	.4%	3.5%	9.5%	13.4%	
解說課遊客中心	個數	1	3	40	229	332	605	
	整體的 %	.0%	.1%	.7%	4.2%	6.0%	11.0%	
大屯(含二子坪)	個數	0	0	89	155	328	572	
	整體的 %	.0%	.0%	1.6%	2.8%	6.0%	10.4%	
小油坑	個數	2	7	88	318	297	712	
	整體的 %	.0%	.1%	1.6%	5.8%	5.4%	13.0%	
龍鳳谷	個數	3	2	38	255	440	738	
	整體的 %	.1%	.0%	.7%	4.6%	8.0%	13.4%	
擎天崗	個數	8	13	79	296	315	711	
	整體的 %	.1%	.2%	1.4%	5.4%	5.7%	13.0%	
冷水坑	個數	6	24	131	298	268	727	
	整體的 %	.1%	.4%	2.4%	5.4%	4.9%	13.2%	
陽明書屋	個數	1	3	38	200	444	686	
	整體的 %	.0%	.1%	.7%	3.6%	8.1%	12.5%	
總和	個數	22	55	525	1943	2943	5488	
	整體的 %	.4%	1.0%	9.6%	35.4%	53.6%	100.0%	

長條圖

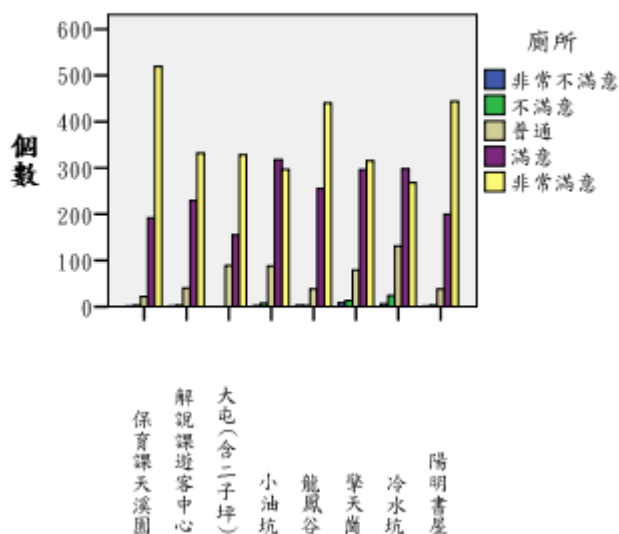


圖2-2-1

(2) 各站受訪者對育嬰設備的滿意度

表2-2-2

站別 * 育嬰設備 交叉表

			育嬰設備					總和
			非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	
站別	保育課天溪園	個數	3	4	17	36	65	125
		整體的 %	.2%	.2%	1.0%	2.2%	3.9%	7.6%
	解說課遊客中心	個數	0	0	19	87	86	192
		整體的 %	.0%	.0%	1.2%	5.3%	5.2%	11.6%
	小油坑	個數	0	6	50	134	105	295
		整體的 %	.0%	.4%	3.0%	8.1%	6.4%	17.9%
	龍鳳谷	個數	0	2	46	126	124	298
		整體的 %	.0%	.1%	2.8%	7.6%	7.5%	18.0%
	擎天崗	個數	8	11	38	78	75	210
		整體的 %	.5%	.7%	2.3%	4.7%	4.5%	12.7%
	冷水坑	個數	3	13	70	128	77	291
		整體的 %	.2%	.8%	4.2%	7.7%	4.7%	17.6%
	陽明書屋	個數	0	2	21	81	137	241
		整體的 %	.0%	.1%	1.3%	4.9%	8.3%	14.6%
總和		個數	14	38	261	670	669	1652
		整體的 %	.8%	2.3%	15.8%	40.6%	40.5%	100.0%

長條圖

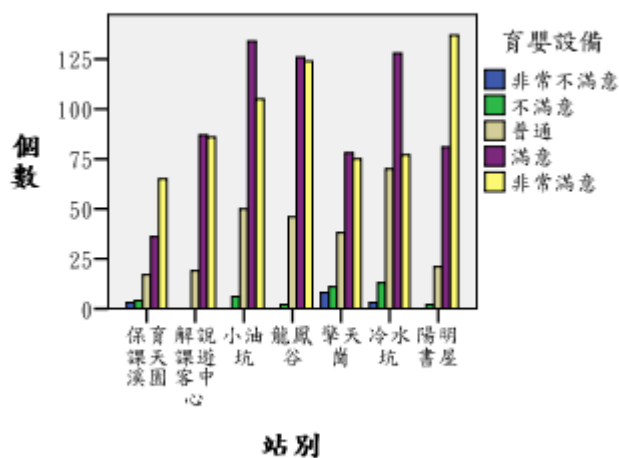


圖2-2-2

(3) 各站受訪者對步道的滿意度

表2-2-3

站別 * 步道 交叉表

站別	步道	滿意度					總和
		非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	
保育課天溪園	個數	2	5	60	265	445	777
	整體的 %	.0%	.1%	1.0%	4.6%	7.7%	13.4%
解說課遊客中心	個數	0	3	48	265	319	635
	整體的 %	.0%	.1%	.8%	4.6%	5.5%	11.0%
大屯(含二子坪)	個數	0	0	38	130	407	575
	整體的 %	.0%	.0%	.7%	2.2%	7.0%	9.9%
小油坑	個數	1	4	54	342	347	748
	整體的 %	.0%	.1%	.9%	5.9%	6.0%	12.9%
龍鳳谷	個數	0	6	59	336	359	760
	整體的 %	.0%	.1%	1.0%	5.8%	6.2%	13.1%
擎天崗	個數	1	7	79	284	386	757
	整體的 %	.0%	.1%	1.4%	4.9%	6.7%	13.1%
冷水坑	個數	6	11	104	296	348	765
	整體的 %	.1%	.2%	1.8%	5.1%	6.0%	13.2%
陽明書屋	個數	0	3	28	216	527	774
	整體的 %	.0%	.1%	.5%	3.7%	9.1%	13.4%
總和	個數	10	39	470	2134	3138	5791
	整體的 %	.2%	.7%	8.1%	36.9%	54.2%	100.0%

長條圖

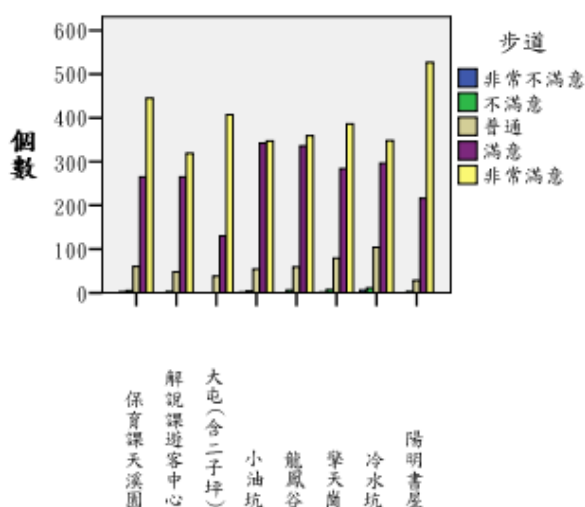


圖2-2-3

(4) 各站受訪者對觀景亭台的滿意度

表2-2-4

站別 * 觀景亭台 交叉表

	觀景亭台					總和	
	非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意		
站別 保育課天溪園	個數	1	6	65	239	359	670
	整體的 %	.0%	.1%	1.2%	4.3%	6.4%	12.0%
解說課遊客中心	個數	0	3	55	253	305	616
	整體的 %	.0%	.1%	1.0%	4.5%	5.5%	11.0%
大屯(含二子坪)	個數	0	3	39	223	318	583
	整體的 %	.0%	.1%	.7%	4.0%	5.7%	10.4%
小油坑	個數	0	3	65	330	346	744
	整體的 %	.0%	.1%	1.2%	5.9%	6.2%	13.3%
龍鳳谷	個數	2	7	83	299	361	752
	整體的 %	.0%	.1%	1.5%	5.4%	6.5%	13.5%
擎天崗	個數	0	16	70	308	344	738
	整體的 %	.0%	.3%	1.3%	5.5%	6.2%	13.2%
冷水坑	個數	8	9	97	302	352	768
	整體的 %	.1%	.2%	1.7%	5.4%	6.3%	13.8%
陽明書屋	個數	1	4	32	205	472	714
	整體的 %	.0%	.1%	.6%	3.7%	8.5%	12.8%
總和	個數	12	51	506	2159	2857	5585
	整體的 %	.2%	.9%	9.1%	38.7%	51.2%	100.0%

長條圖

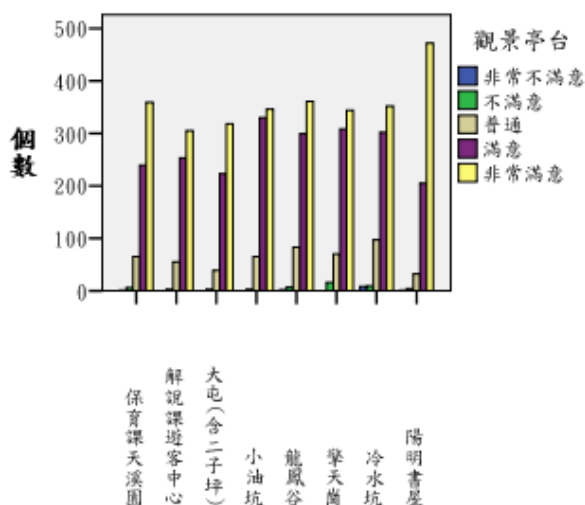


圖2-2-4

(5) 各站受訪者對休憩座椅的滿意度

表2-2-5

站別 * 休憩座椅 交叉表

站別	個數	休憩座椅					總和
		非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	
保育課天溪園	個數	2	14	66	201	338	621
	整體的 %	.0%	.3%	1.2%	3.7%	6.2%	11.3%
解說課遊客中心	個數	1	14	84	241	275	615
	整體的 %	.0%	.3%	1.5%	4.4%	5.0%	11.2%
大屯(含二子坪)	個數	0	39	62	261	208	570
	整體的 %	.0%	.7%	1.1%	4.8%	3.8%	10.4%
小油坑	個數	0	7	92	334	301	734
	整體的 %	.0%	.1%	1.7%	6.1%	5.5%	13.4%
龍鳳谷	個數	5	9	101	312	325	752
	整體的 %	.1%	.2%	1.8%	5.7%	5.9%	13.7%
擎天崗	個數	7	24	105	286	302	724
	整體的 %	.1%	.4%	1.9%	5.2%	5.5%	13.2%
冷水坑	個數	8	14	124	306	315	767
	整體的 %	.1%	.3%	2.3%	5.6%	5.8%	14.0%
陽明書屋	個數	0	9	55	224	405	693
	整體的 %	.0%	.2%	1.0%	4.1%	7.4%	12.7%
總和	個數	23	130	689	2165	2469	5476
	整體的 %	.4%	2.4%	12.6%	39.5%	45.1%	100.0%

長條圖

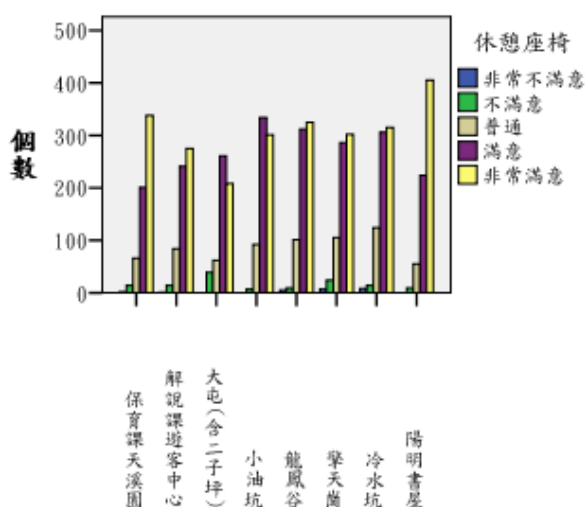


圖2-2-5

(6) 各站受訪者對停車場的滿意度

表2-2-6

站別 * 停車場 交叉表

站別	停車場	停車場					總和
		非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	
保育課天溪園	個數	8	12	45	168	387	620
	整體的 %	.2%	.2%	.9%	3.3%	7.7%	12.3%
解說課遊客中心	個數	4	17	59	201	219	500
	整體的 %	.1%	.3%	1.2%	4.0%	4.4%	9.9%
大屯(含二子坪)	個數	95	0	15	197	270	577
	整體的 %	1.9%	.0%	.3%	3.9%	5.4%	11.5%
小油坑	個數	4	11	71	284	342	712
	整體的 %	.1%	.2%	1.4%	5.6%	6.8%	14.1%
龍鳳谷	個數	2	1	45	244	466	758
	整體的 %	.0%	.0%	.9%	4.8%	9.3%	15.1%
擎天崗	個數	5	21	59	210	353	648
	整體的 %	.1%	.4%	1.2%	4.2%	7.0%	12.9%
冷水坑	個數	7	22	95	234	292	650
	整體的 %	.1%	.4%	1.9%	4.6%	5.8%	12.9%
陽明書屋	個數	10	16	52	151	340	569
	整體的 %	.2%	.3%	1.0%	3.0%	6.8%	11.3%
總和	個數	135	100	441	1689	2669	5034
	整體的 %	2.7%	2.0%	8.8%	33.6%	53.0%	100.0%

長條圖

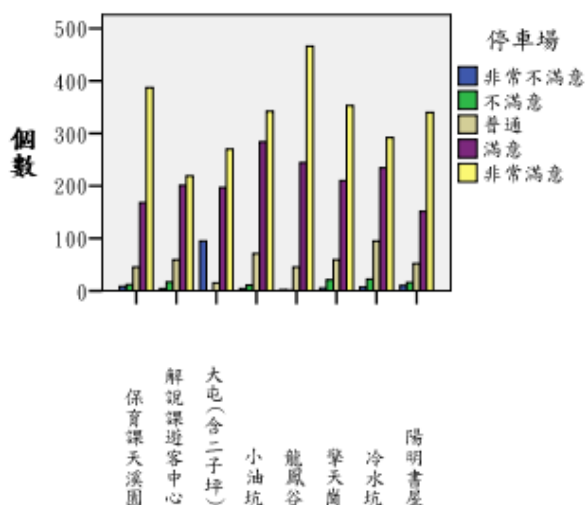


圖2-2-6

3. 遊客服務

(1) 各站受訪者對服務人員態度的滿意度

表2-3-1

站別 * 服務人員態度 交叉表

站別	服務人員態度	服務人員態度					總和
		非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	
保育課天溪園	個數	1	1	1	49	742	794
	整體的 %	.0%	.0%	.0%	.8%	12.6%	13.5%
解說課遊客中心	個數	0	0	6	94	575	675
	整體的 %	.0%	.0%	.1%	1.6%	9.8%	11.5%
大屯(含二子坪)	個數	0	0	0	46	468	514
	整體的 %	.0%	.0%	.0%	.8%	8.0%	8.7%
小油坑	個數	1	0	13	128	636	778
	整體的 %	.0%	.0%	.2%	2.2%	10.8%	13.2%
龍鳳谷	個數	1	2	7	123	656	789
	整體的 %	.0%	.0%	.1%	2.1%	11.2%	13.4%
擎天崗	個數	1	0	8	135	608	752
	整體的 %	.0%	.0%	.1%	2.3%	10.3%	12.8%
冷水坑	個數	1	16	61	149	555	782
	整體的 %	.0%	.3%	1.0%	2.5%	9.4%	13.3%
陽明書屋	個數	0	1	6	89	696	792
	整體的 %	.0%	.0%	.1%	1.5%	11.8%	13.5%
總和	個數	5	20	102	813	4936	5876
	整體的 %	.1%	.3%	1.7%	13.8%	84.0%	100.0%

長條圖

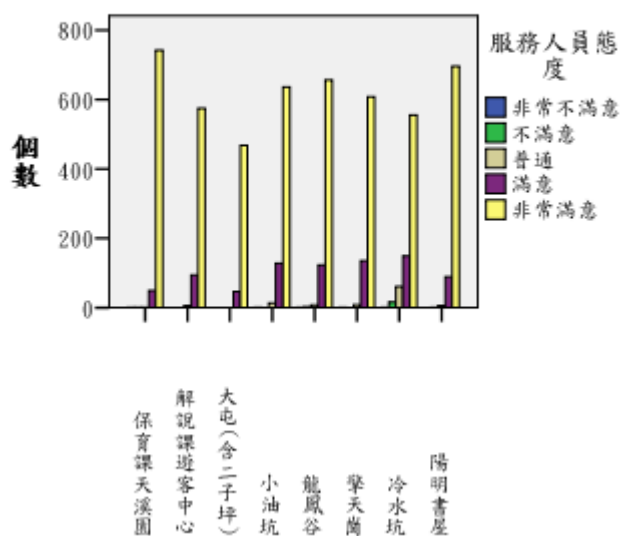


圖2-3-1

(2) 各站受訪者對服務人員解說內容的滿意度

表2-3-2

站別 * 服務人員解說內容 交叉表

		服務人員解說內容					總和
		非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	
站別 保育課天溪園	個數	1	3	6	62	714	786
	整體的 %	.0%	.1%	.1%	1.1%	13.0%	14.3%
解說課遊客中心	個數	0	2	17	140	469	628
	整體的 %	.0%	.0%	.3%	2.5%	8.5%	11.4%
大屯(含二子坪)	個數	0	8	0	73	370	451
	整體的 %	.0%	.1%	.0%	1.3%	6.7%	8.2%
小油坑	個數	0	1	16	144	567	728
	整體的 %	.0%	.0%	.3%	2.6%	10.3%	13.2%
龍鳳谷	個數	0	1	11	174	546	732
	整體的 %	.0%	.0%	.2%	3.2%	9.9%	13.3%
擎天崗	個數	1	0	17	174	502	694
	整體的 %	.0%	.0%	.3%	3.2%	9.1%	12.6%
冷水坑	個數	0	12	64	172	452	700
	整體的 %	.0%	.2%	1.2%	3.1%	8.2%	12.7%
陽明書屋	個數	0	2	18	111	662	793
	整體的 %	.0%	.0%	.3%	2.0%	12.0%	14.4%
總和	個數	2	29	149	1050	4282	5512
	整體的 %	.0%	.5%	2.7%	19.0%	77.7%	100.0%

長條圖

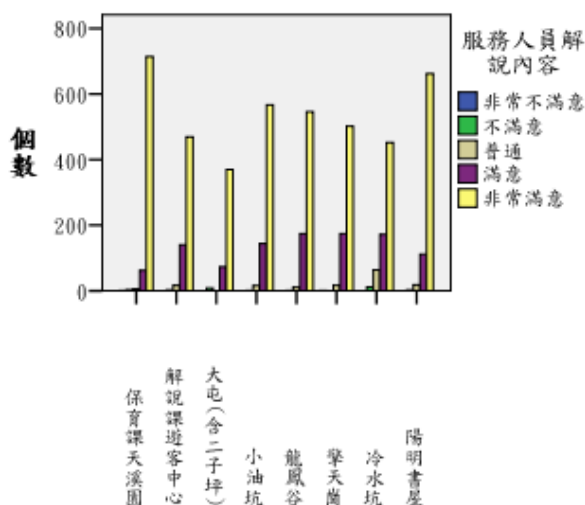


圖2-3-2

(3) 各站受訪者對提供遊客服務之項目的滿意度

表2-3-3

站別 * 提供遊客服務之項目 交叉表

		提供遊客服務之項目					總和
		非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	
站別 保育課天溪園	個數	1	1	29	141	579	751
	整體的 %	.0%	.0%	.5%	2.5%	10.2%	13.2%
解說課遊客中心	個數	0	3	24	182	439	648
	整體的 %	.0%	.1%	.4%	3.2%	7.7%	11.4%
大屯(含二子坪)	個數	0	0	6	206	292	504
	整體的 %	.0%	.0%	.1%	3.6%	5.1%	8.8%
小油坑	個數	1	1	30	175	556	763
	整體的 %	.0%	.0%	.5%	3.1%	9.8%	13.4%
龍鳳谷	個數	0	1	38	217	509	765
	整體的 %	.0%	.0%	.7%	3.8%	8.9%	13.4%
擎天崗	個數	2	3	34	241	464	744
	整體的 %	.0%	.1%	.6%	4.2%	8.1%	13.1%
冷水坑	個數	0	21	85	220	419	745
	整體的 %	.0%	.4%	1.5%	3.9%	7.4%	13.1%
陽明書屋	個數	0	3	25	154	594	776
	整體的 %	.0%	.1%	.4%	2.7%	10.4%	13.6%
總和	個數	4	33	271	1536	3852	5696
	整體的 %	.1%	.6%	4.8%	27.0%	67.6%	100.0%

長條圖

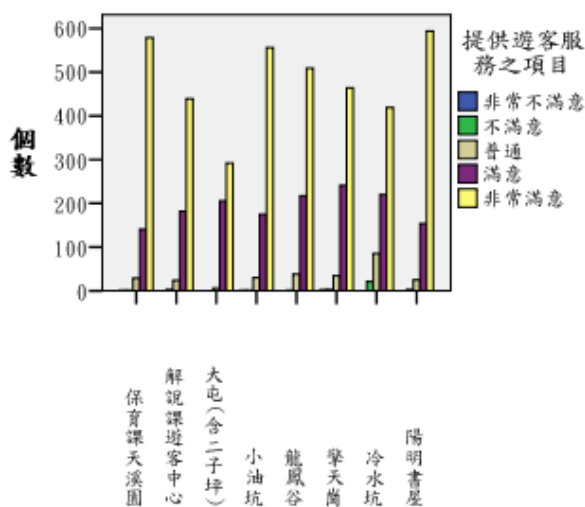


圖2-3-3

4. 心理體驗

(1) 各站受訪者對遊憩區內之擁擠度的滿意度

表2-4-1

站別 * 遊憩區內之擁擠度 交叉表

		遊憩區內之擁擠度					總和
		非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	
站別	保育課天溪園 個數	9	8	27	96	638	778
	整體的 %	.2%	.1%	.5%	1.6%	10.9%	13.3%
	解說課遊客中心 個數	14	19	63	209	347	652
	整體的 %	.2%	.3%	1.1%	3.6%	5.9%	11.1%
	大屯(含二子坪) 個數	57	33	17	202	256	565
	整體的 %	1.0%	.6%	.3%	3.4%	4.4%	9.6%
	小油坑 個數	10	15	68	197	480	770
	整體的 %	.2%	.3%	1.2%	3.4%	8.2%	13.1%
	龍鳳谷 個數	7	5	58	245	476	791
	整體的 %	.1%	.1%	1.0%	4.2%	8.1%	13.5%
	擎天崗 個數	16	14	77	255	398	760
	整體的 %	.3%	.2%	1.3%	4.3%	6.8%	13.0%
	冷水坑 個數	16	28	134	267	325	770
	整體的 %	.3%	.5%	2.3%	4.6%	5.5%	13.1%
	陽明書屋 個數	10	6	30	130	604	780
	整體的 %	.2%	.1%	.5%	2.2%	10.3%	13.3%
總和	個數	139	128	474	1601	3524	5866
	整體的 %	2.4%	2.2%	8.1%	27.3%	60.1%	100.0%

長條圖

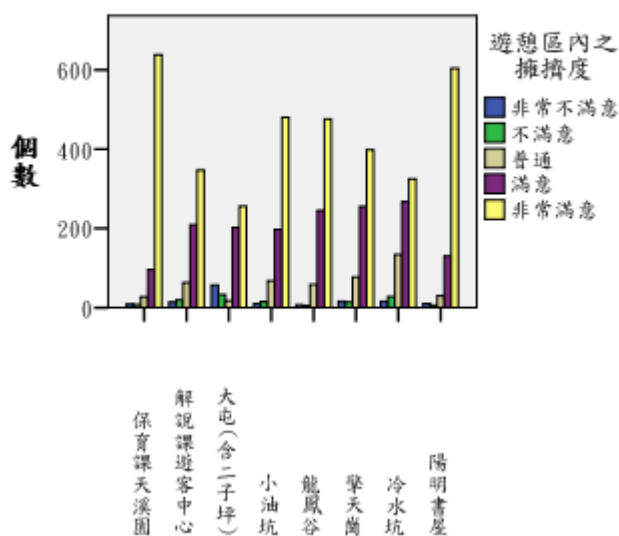


圖2-4-1

(3) 各站受訪者對遊憩區內之吵雜度的滿意度

表2-4-3

站別 * 遊憩區內之吵雜度 交叉表

			遊憩區內之吵雜度					總和
			非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	
站別	保育課天溪園	個數	14	3	24	86	644	771
		整體的 %	.2%	.1%	.4%	1.5%	10.9%	13.1%
	解說課遊客中心	個數	18	23	61	214	342	658
		整體的 %	.3%	.4%	1.0%	3.6%	5.8%	11.1%
	大屯(含二子坪)	個數	38	36	30	232	253	589
		整體的 %	.6%	.6%	.5%	3.9%	4.3%	10.0%
	小油坑	個數	15	21	76	194	470	776
		整體的 %	.3%	.4%	1.3%	3.3%	8.0%	13.1%
	龍鳳谷	個數	8	9	57	233	481	788
		整體的 %	.1%	.2%	1.0%	3.9%	8.1%	13.3%
	擎天崗	個數	15	23	82	264	381	765
		整體的 %	.3%	.4%	1.4%	4.5%	6.4%	12.9%
	冷水坑	個數	19	48	132	256	324	779
		整體的 %	.3%	.8%	2.2%	4.3%	5.5%	13.2%
	陽明書屋	個數	13	10	26	120	613	782
		整體的 %	.2%	.2%	.4%	2.0%	10.4%	13.2%
總和		個數	140	173	488	1599	3508	5908
		整體的 %	2.4%	2.9%	8.3%	27.1%	59.4%	100.0%

長條圖

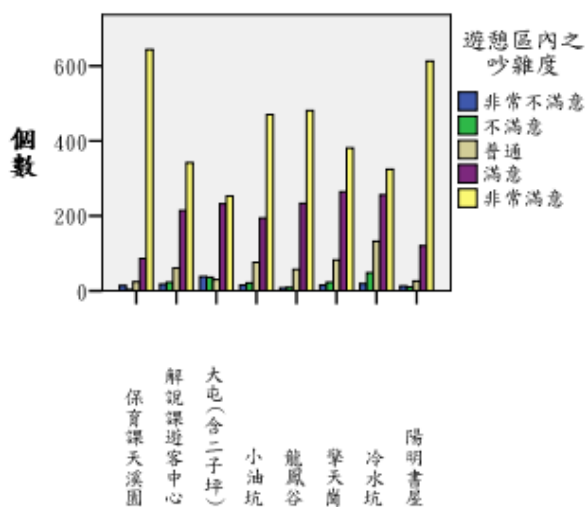


圖2-4-3

5. 各站受訪者曾來過的次數調查

表2-5 站別 * 請問您過去曾來幾次 交叉表

			請問您過去曾來幾次				總和
			第一次	1-5次	6-9次	10次以上	
站別	保育課天溪園	個數	695	98	4	2	799
		整體的 %	11.6%	1.6%	.1%	.0%	13.3%
	解說課遊客中心	個數	238	232	56	147	673
		整體的 %	4.0%	3.9%	.9%	2.5%	11.2%
	大屯(含二子坪)	個數	151	211	90	137	589
		整體的 %	2.5%	3.5%	1.5%	2.3%	9.8%
	小油坑	個數	233	328	121	99	781
		整體的 %	3.9%	5.5%	2.0%	1.7%	13.0%
	龍鳳谷	個數	259	260	106	178	803
		整體的 %	4.3%	4.3%	1.8%	3.0%	13.4%
	擎天崗	個數	187	320	112	151	770
		整體的 %	3.1%	5.3%	1.9%	2.5%	12.9%
	冷水坑	個數	217	279	90	197	783
		整體的 %	3.6%	4.7%	1.5%	3.3%	13.1%
	陽明書屋	個數	604	175	4	9	792
		整體的 %	10.1%	2.9%	.1%	.2%	13.2%
總和		個數	2584	1903	583	920	5990
		整體的 %	43.1%	31.8%	9.7%	15.4%	100.0%

長條圖

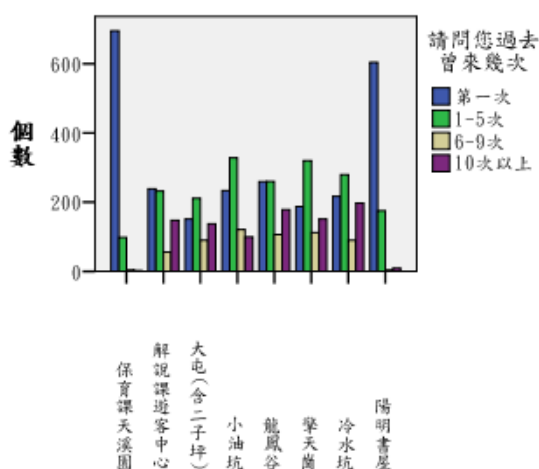


圖2-5

6. 各站受訪者對再訪本處的調查

表2-6 站別 * 請問您是否願意再來 交叉表

站別	個數	請問您是否願意再來		總和
		願意	不願意	
保育課天溪園	個數	794	5	799
	整體的 %	13.3%	.1%	13.4%
解說課遊客中心	個數	670	2	672
	整體的 %	11.2%	.0%	11.2%
大屯(含二子坪)	個數	589	0	589
	整體的 %	9.8%	.0%	9.8%
小油坑	個數	781	5	786
	整體的 %	13.1%	.1%	13.1%
龍鳳谷	個數	792	10	802
	整體的 %	13.2%	.2%	13.4%
擎天崗	個數	766	7	773
	整體的 %	12.8%	.1%	12.9%
冷水坑	個數	760	5	765
	整體的 %	12.7%	.1%	12.8%
陽明書屋	個數	775	20	795
	整體的 %	13.0%	.3%	13.3%
總和	個數	5927	54	5981
	整體的 %	99.1%	.9%	100.0%

長條圖

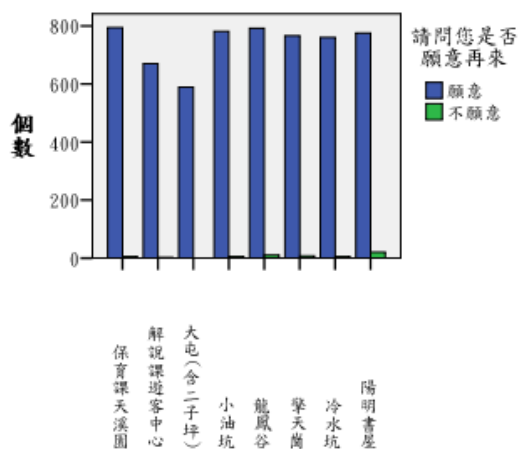


圖2-6

7. 各站受訪者性別的分析

表2-7 站別 * 性別 交叉表

			性別		總和
			男	女	
站別	保育課天溪園	個數	284	515	799
		整體的 %	4.8%	8.7%	13.6%
	解說課遊客中心	個數	317	363	680
		整體的 %	5.4%	6.2%	11.5%
	大屯(含二子坪)	個數	170	325	495
		整體的 %	2.9%	5.5%	8.4%
	小油坑	個數	418	368	786
		整體的 %	7.1%	6.2%	13.3%
	龍鳳谷	個數	389	413	802
		整體的 %	6.6%	7.0%	13.6%
	擎天崗	個數	339	435	774
		整體的 %	5.8%	7.4%	13.1%
	冷水坑	個數	365	396	761
		整體的 %	6.2%	6.7%	12.9%
	陽明書屋	個數	359	438	797
		整體的 %	6.1%	7.4%	13.5%
總和		個數	2641	3253	5894
		整體的 %	44.8%	55.2%	100.0%

長條圖

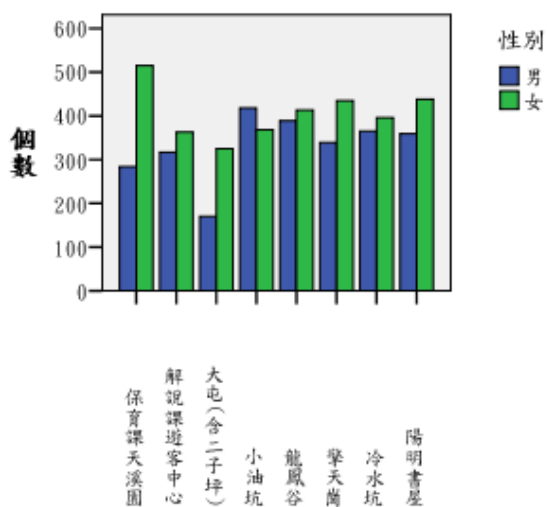


圖2-7

8. 各站受訪者年齡的分析

表2-8

站別 * 年齡 交叉表

		年齡					總和
		19歲以下	20-35歲	36-50歲	51-64歲	65歲以上	
站別 保育課天溪園	個數	53	135	273	306	32	799
	整體的 %	.9%	2.3%	4.6%	5.1%	.5%	13.3%
解說課遊客中心	個數	81	194	188	185	31	679
	整體的 %	1.4%	3.2%	3.1%	3.1%	.5%	11.3%
大屯(含二子坪)	個數	18	99	214	244	6	581
	整體的 %	.3%	1.7%	3.6%	4.1%	.1%	9.7%
小油坑	個數	73	216	263	183	51	786
	整體的 %	1.2%	3.6%	4.4%	3.1%	.9%	13.1%
龍鳳谷	個數	96	114	271	259	64	804
	整體的 %	1.6%	1.9%	4.5%	4.3%	1.1%	13.4%
擎天崗	個數	74	253	208	209	30	774
	整體的 %	1.2%	4.2%	3.5%	3.5%	.5%	12.9%
冷水坑	個數	102	232	208	185	46	773
	整體的 %	1.7%	3.9%	3.5%	3.1%	.8%	12.9%
陽明書屋	個數	58	188	250	233	69	798
	整體的 %	1.0%	3.1%	4.2%	3.9%	1.2%	13.3%
總和	個數	555	1431	1875	1804	329	5994
	整體的 %	9.3%	23.9%	31.3%	30.1%	5.5%	100.0%

長條圖

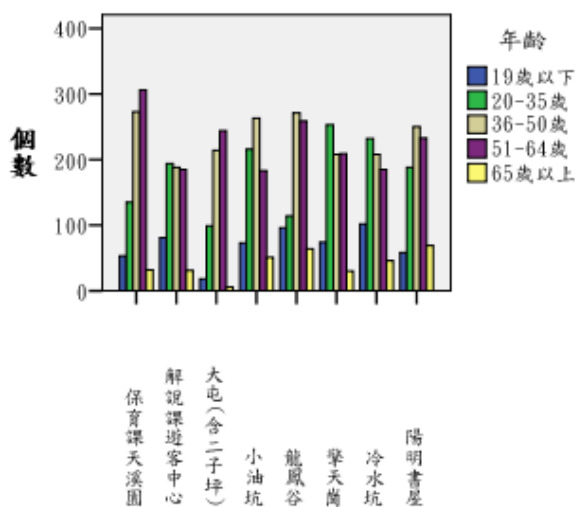


圖2-8

9. 各站受訪者居住地的分析

表2-9

站別 * 居住地 交叉表

站別	個數	居住地				總和
		國家公園園區	台北市/縣	其他縣市	其他國家	
保育課天溪園	個數	3	659	130	7	799
	整體的 %	.1%	11.0%	2.2%	.1%	13.3%
解說課遊客中心	個數	9	432	197	42	680
	整體的 %	.2%	7.2%	3.3%	.7%	11.3%
大屯(含二子坪)	個數	0	430	110	41	581
	整體的 %	.0%	7.2%	1.8%	.7%	9.7%
小油坑	個數	12	423	307	44	786
	整體的 %	.2%	7.1%	5.1%	.7%	13.1%
龍鳳谷	個數	12	631	150	11	804
	整體的 %	.2%	10.5%	2.5%	.2%	13.4%
擎天崗	個數	7	551	187	28	773
	整體的 %	.1%	9.2%	3.1%	.5%	12.9%
冷水坑	個數	15	534	201	22	772
	整體的 %	.3%	8.9%	3.4%	.4%	12.9%
陽明書屋	個數	9	516	187	87	799
	整體的 %	.2%	8.6%	3.1%	1.5%	13.3%
總和	個數	67	4176	1469	282	5994
	整體的 %	1.1%	69.7%	24.5%	4.7%	100.0%

長條圖

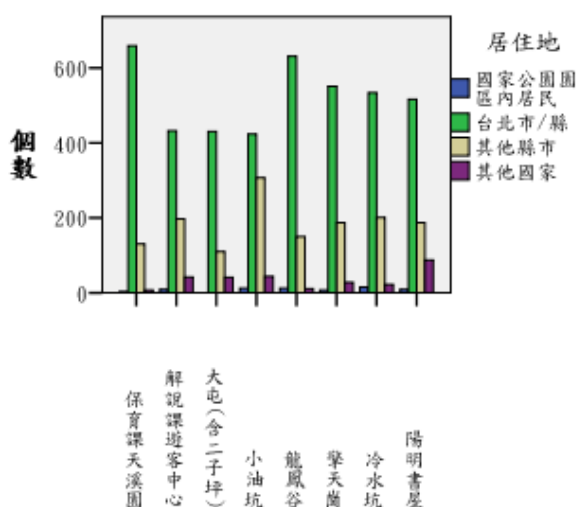


圖2-9

10. 各站受訪者教育背景的分析

表2-10

站別 * 教育背景 交叉表

站別		教育背景					總和
		自修	國小/中	高中(職)	大學(專)	研究所以上	
保育課天溪園	個數	1	61	175	448	112	797
	整體的 %	.0%	1.0%	2.9%	7.5%	1.9%	13.4%
解說課遊客中心	個數	2	36	137	413	91	679
	整體的 %	.0%	.6%	2.3%	6.9%	1.5%	11.4%
大屯(含二子坪)	個數	3	0	123	415	23	564
	整體的 %	.1%	.0%	2.1%	7.0%	.4%	9.5%
小油坑	個數	3	47	168	458	109	785
	整體的 %	.1%	.8%	2.8%	7.7%	1.8%	13.2%
龍鳳谷	個數	3	91	215	405	90	804
	整體的 %	.1%	1.5%	3.6%	6.8%	1.5%	13.5%
擎天崗	個數	6	30	163	476	97	772
	整體的 %	.1%	.5%	2.7%	8.0%	1.6%	12.9%
冷水坑	個數	6	66	203	402	89	766
	整體的 %	.1%	1.1%	3.4%	6.7%	1.5%	12.8%
陽明書屋	個數	2	54	167	457	118	798
	整體的 %	.0%	.9%	2.8%	7.7%	2.0%	13.4%
總和	個數	26	385	1351	3474	729	5965
	整體的 %	.4%	6.5%	22.6%	58.2%	12.2%	100.0%

長條圖

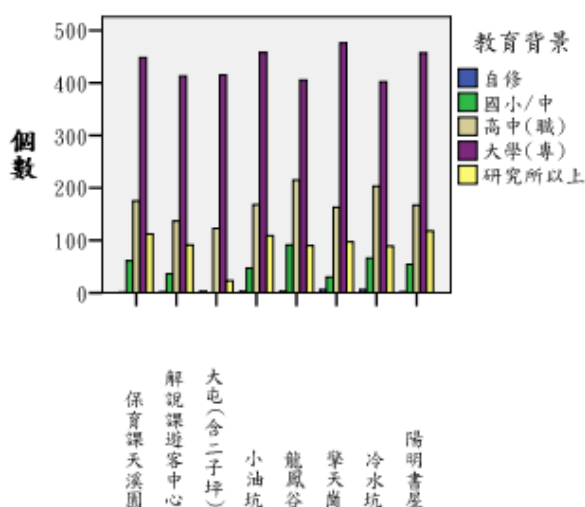


圖2-10

11. 各站受訪者職業背景的分析

表2-11

站別 * 職業 交叉表

站別	職業	職業						總和
		學生	軍/公/	農/林/漁/	工/商/服務	自由業	其他	
保育課天溪園	個數	91	173	6	286	83	160	799
	整體的 %	1.5%	2.9%	.1%	4.8%	1.4%	2.7%	13.3%
解說課遊客中心	個數	139	123	6	248	63	101	680
	整體的 %	2.3%	2.1%	.1%	4.1%	1.1%	1.7%	11.4%
大屯(含二子坪)	個數	42	109	0	179	97	154	581
	整體的 %	.7%	1.8%	.0%	3.0%	1.6%	2.6%	9.7%
小油坑	個數	143	134	38	294	97	80	786
	整體的 %	2.4%	2.2%	.6%	4.9%	1.6%	1.3%	13.1%
龍鳳谷	個數	128	136	18	255	103	164	804
	整體的 %	2.1%	2.3%	.3%	4.3%	1.7%	2.7%	13.4%
擎天崗	個數	168	131	8	269	80	116	772
	整體的 %	2.8%	2.2%	.1%	4.5%	1.3%	1.9%	12.9%
冷水坑	個數	161	128	30	269	79	101	768
	整體的 %	2.7%	2.1%	.5%	4.5%	1.3%	1.7%	12.8%
陽明書屋	個數	120	155	17	267	86	155	800
	整體的 %	2.0%	2.6%	.3%	4.5%	1.4%	2.6%	13.4%
總和	個數	992	1089	123	2067	688	1031	5990
	整體的 %	16.6%	18.2%	2.1%	34.5%	11.5%	17.2%	100.0%

長條圖

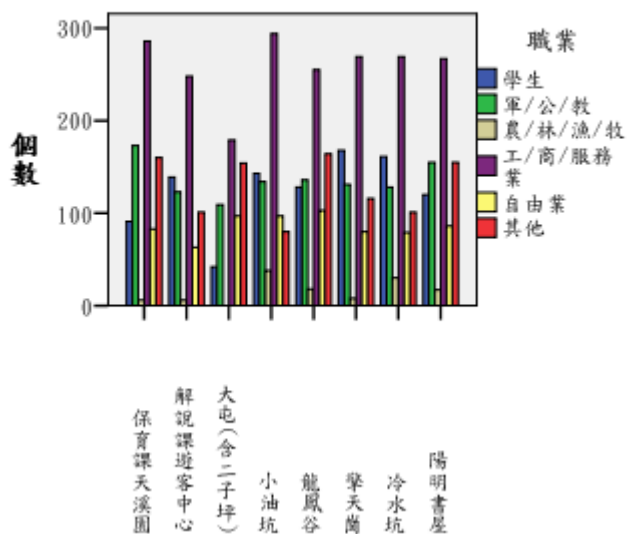


圖2-11

12. 各站受訪者交通工具的分析

表2-12

站別 * 交通工具 交叉表

站別		交通工具							總和
		腳踏車	機車	自行開	搭乘公共交	遊覽車	步行	其他	
保育課天溪園	個數	2	62	502	165	43	14	11	799
	整體的	.0%	1.0%	8.4%	2.8%	.7%	.2%	.2%	13.4%
解說課遊客中心	個數	0	69	200	318	48	44	2	681
	整體的	.0%	1.2%	3.3%	5.3%	.8%	.7%	.0%	11.4%
大屯(含二子坪)	個數	48	11	334	100	0	88	0	581
	整體的	.8%	.2%	5.6%	1.7%	.0%	1.5%	.0%	9.7%
小油坑	個數	24	58	331	192	150	29	2	786
	整體的	.4%	1.0%	5.5%	3.2%	2.5%	.5%	.0%	13.1%
龍鳳谷	個數	9	46	431	211	33	62	12	804
	整體的	.2%	.8%	7.2%	3.5%	.6%	1.0%	.2%	13.4%
擎天崗	個數	4	60	254	386	32	37	0	773
	整體的	.1%	1.0%	4.2%	6.4%	.5%	.6%	.0%	12.9%
冷水坑	個數	17	57	276	318	56	31	6	761
	整體的	.3%	1.0%	4.6%	5.3%	.9%	.5%	.1%	12.7%
陽明書屋	個數	3	53	439	193	60	47	5	800
	整體的	.1%	.9%	7.3%	3.2%	1.0%	.8%	.1%	13.4%
總和	個數	107	416	2767	1883	422	352	38	5985
	整體的	1.8%	7.0%	46.2%	31.5%	7.1%	5.9%	.6%	100.0%

長條圖

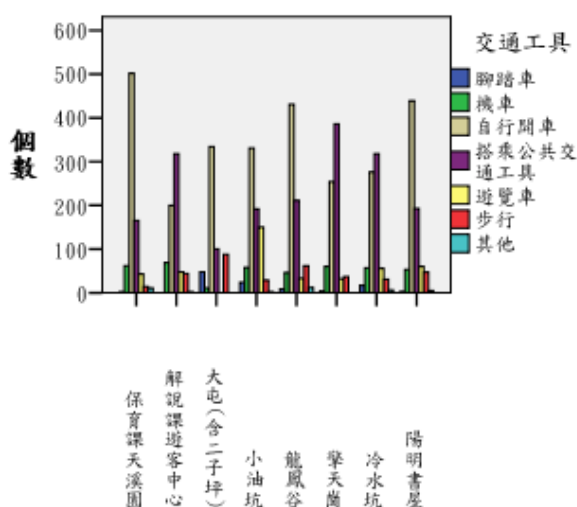


圖2-12

三、性別主流化的分析：

遊客性別對本處提供的設施及服務的滿意度，整體來看，兩性遊客對於本處所提供的設施及服務滿意度都在「滿意」與「非常滿意之間」。

以獨立樣本T檢定進一步比較男性及女性遊客對各項服務及設施的滿意度的差異，在99年度的調查中，由t值與顯著性判斷資料與分析結果，可以說男女性別的受訪遊客對視聽多媒體(T檢定p值分別為0.003)、休憩座椅(T檢定p值分別為0.013)、停車場(T檢定p值分別為0.000)及服務人員態度(T檢定p值分別為0.001)、服務人員解說內容(T檢定p值分別為0.004)有差異性的影響，並且達顯著水準(如表3-1)。

表3-1

獨立樣本檢定

		變異數相等的 Levene 檢定		平均數相等的 t 檢定						
		F 檢定	顯著性	t	自由度	顯著性 (雙尾)	平均差異	標準誤差異	差異的 95% 信賴區間	
									下界	上界
解說牌誌	假設變異數相等	.655	.418	1.990	5205	.047	.040	.020	.001	.079
	不假設變異數相等			1.995	5124.331	.046	.040	.020	.001	.079
解說摺頁及出版品	假設變異數相等	.358	.549	-2.289	4864	.022	-.050	.022	-.092	-.007
	不假設變異數相等			-2.286	4713.760	.022	-.050	.022	-.092	-.007
視聽多媒體	假設變異數相等	.229	.632	-2.928	3360	.003	-.079	.027	-.132	-.026
	不假設變異數相等			-2.927	3339.036	.003	-.079	.027	-.132	-.026

99年度陽明山國家公園遊客滿意度問卷調查報告

遊客服務站之解說陳列	假設變異數相等	.000	.993	-.703	5369	.482	-.014	.019	-.051	.024
展示	不假設變異數相等			-.703	5254.850	.482	-.014	.019	-.051	.024
廁所	假設變異數相等	4.270	.039	-.064	5347	.949	-.001	.020	-.041	.038
	不假設變異數相等			-.064	5169.167	.949	-.001	.020	-.041	.038
育嬰設備	假設變異數相等	.481	.488	.710	1633	.478	.029	.041	-.052	.110
	不假設變異數相等			.710	1632.430	.478	.029	.041	-.052	.110
步道	假設變異數相等	.265	.607	-1.875	5645	.061	-.034	.018	-.070	.002
	不假設變異數相等			-1.871	5373.010	.061	-.034	.018	-.070	.002
觀景亭台	假設變異數相等	.590	.442	-1.658	5439	.097	-.032	.019	-.069	.006
	不假設變異數相等			-1.659	5288.166	.097	-.032	.019	-.069	.006
休憩座椅	假設變異數相等	9.605	.002	-2.486	5330	.013	-.055	.022	-.097	-.012
	不假設變異數相等			-2.495	5228.397	.013	-.055	.022	-.097	-.012
停車場	假設變異數相等	.350	.554	-3.714	4897	.000	-.086	.023	-.131	-.041
	不假設變異數相等			-3.712	4756.931	.000	-.086	.023	-.131	-.041
服務人員態度	假設變異數相等	43.248	.000	-3.505	5731	.000	-.043	.012	-.068	-.019
	不假設變異數相等			-3.467	5240.150	.001	-.043	.013	-.068	-.019
服務人員解說內容	假設變異數相等	30.527	.000	-2.908	5370	.004	-.043	.015	-.071	-.014
	不假設變異數相等			-2.880	4959.158	.004	-.043	.015	-.072	-.014
提供遊客服務之項目	假設變異數相等	3.665	.056	-1.881	5551	.060	-.031	.017	-.064	.001
	不假設變異數相等			-1.880	5338.335	.060	-.031	.017	-.064	.001
遊憩區內之擁擠度	假設變異數相等	27.645	.000	2.022	5722	.043	.049	.024	.001	.096
	不假設變異數相等			2.053	5713.056	.040	.049	.024	.002	.095
環境維護之清潔度	假設變異數相等	13.442	.000	1.425	5838	.154	.027	.019	-.010	.064
	不假設變異數相等			1.444	5800.716	.149	.027	.019	-.010	.064
遊憩區內之吵雜度	假設變異數相等	20.967	.000	1.347	5765	.178	.033	.024	-.015	.081
	不假設變異數相等			1.363	5725.767	.173	.033	.024	-.014	.080

四、98年及99年滿意度調查比較：

本處98年及99年全處全區遊客滿意度調查，分析結果遊客對本處提供的各項解說設施、公共設施、遊客服務及心理體驗等方面的滿意度，交叉比較圖表如下：

(一) 解說設施、公共設施、遊客服務及心理體驗等滿意度比較

1. 解說設施

(1) 98年及99年受訪者對解說牌誌的滿意度比較

表4-1-1

年度 * 解說牌誌 交叉表

		解說牌誌					總和
		非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	
年度 99	個數	19	55	480	2185	2609	5348
	在 年度 之內的	.4%	1.0%	9.0%	40.9%	48.8%	100.0%
	在 解說牌誌 之內	55.9%	46.6%	53.0%	58.2%	56.2%	56.6%
	整體的 %	.2%	.6%	5.1%	23.1%	27.6%	56.6%
98	個數	15	63	425	1567	2037	4107
	在 年度 之內的	.4%	1.5%	10.3%	38.2%	49.6%	100.0%
	在 解說牌誌 之內	44.1%	53.4%	47.0%	41.8%	43.8%	43.4%
	整體的 %	.2%	.7%	4.5%	16.6%	21.5%	43.4%
總和	個數	34	118	905	3752	4646	9455
	在 年度 之內的	.4%	1.2%	9.6%	39.7%	49.1%	100.0%
	在 解說牌誌 之內	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	整體的 %	.4%	1.2%	9.6%	39.7%	49.1%	100.0%

長條圖

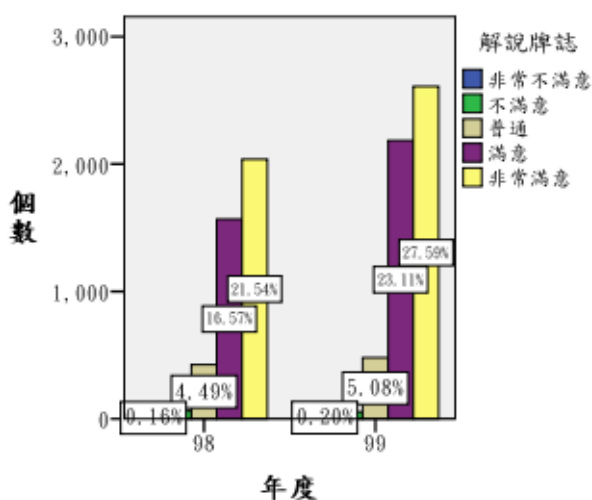


圖4-1-1

(2) 98年及99年受訪者對解說摺頁及出版品的滿意度比較

表4-1-2

年度 * 解說摺頁及出版品 交叉表

			解說摺頁及出版品					總和
			非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	
年度 99	個數		19	75	529	1981	2386	4990
	在年度之內的		.4%	1.5%	10.6%	39.7%	47.8%	100.0%
	在解說摺頁及出版品之		50.0%	50.7%	54.2%	58.3%	56.4%	56.8%
	整體的 %		.2%	.9%	6.0%	22.5%	27.1%	56.8%
98	個數		19	73	447	1418	1844	3801
	在年度之內的		.5%	1.9%	11.8%	37.3%	48.5%	100.0%
	在解說摺頁及出版品之		50.0%	49.3%	45.8%	41.7%	43.6%	43.2%
	整體的 %		.2%	.8%	5.1%	16.1%	21.0%	43.2%
總和	個數		38	148	976	3399	4230	8791
	在年度之內的		.4%	1.7%	11.1%	38.7%	48.1%	100.0%
	在解說摺頁及出版品之		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	整體的 %		.4%	1.7%	11.1%	38.7%	48.1%	100.0%

長條圖

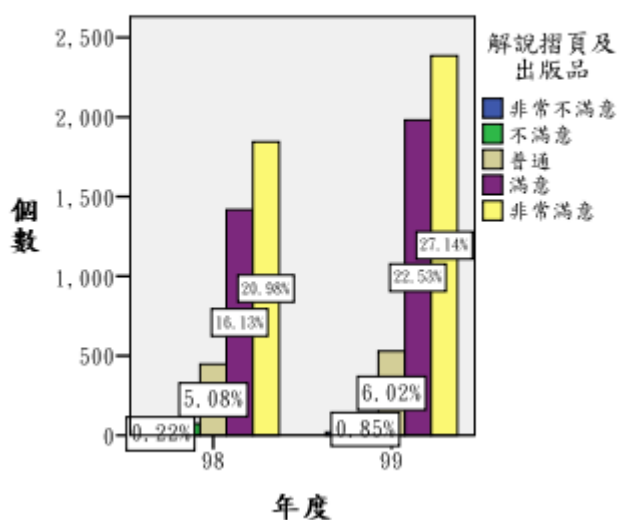


圖4-1-2

(3) 98年及99年受訪者對視聽多媒體的滿意度比較

表4-1-3

年度 * 視聽多媒體 交叉表

		視聽多媒體					總和
		非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	
年度 99	個數	18	52	390	1235	1782	3477
	在年度之內的	.5%	1.5%	11.2%	35.5%	51.3%	100.0%
	在視聽多媒體之內	42.9%	51.5%	56.3%	59.1%	57.5%	57.7%
	整體的 %	.3%	.9%	6.5%	20.5%	29.6%	57.7%
98	個數	24	49	303	853	1317	2546
	在年度之內的	.9%	1.9%	11.9%	33.5%	51.7%	100.0%
	在視聽多媒體之內	57.1%	48.5%	43.7%	40.9%	42.5%	42.3%
	整體的 %	.4%	.8%	5.0%	14.2%	21.9%	42.3%
總和	個數	42	101	693	2088	3099	6023
	在年度之內的	.7%	1.7%	11.5%	34.7%	51.5%	100.0%
	在視聽多媒體之內	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	整體的 %	.7%	1.7%	11.5%	34.7%	51.5%	100.0%

長條圖

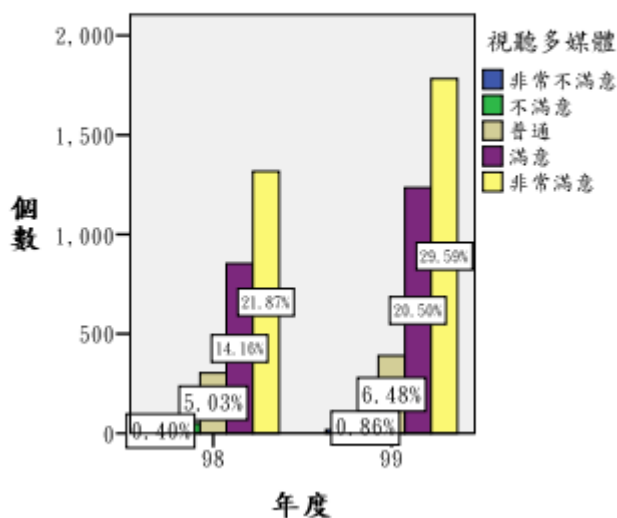


圖4-1-3

(4) 98年及99年受訪者對遊客服務站之解說陳列展示的滿意度比較

表4-1-4 年度 * 遊客服務站之解說陳列展示 交叉表

			遊客服務站之解說陳列展示					總和
			非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	
年度 99	個數		10	56	480	2128	2828	5502
	在年度之內的		.2%	1.0%	8.7%	38.7%	51.4%	100.0%
	在遊客服務站之解說陳列		50.0%	53.3%	52.9%	59.3%	56.8%	57.3%
	整體的 %		.1%	.6%	5.0%	22.2%	29.5%	57.3%
98	個數		10	49	428	1459	2152	4098
	在年度之內的		.2%	1.2%	10.4%	35.6%	52.5%	100.0%
	在遊客服務站之解說陳列		50.0%	46.7%	47.1%	40.7%	43.2%	42.7%
	整體的 %		.1%	.5%	4.5%	15.2%	22.4%	42.7%
總和	個數		20	105	908	3587	4980	9600
	在年度之內的		.2%	1.1%	9.5%	37.4%	51.9%	100.0%
	在遊客服務站之解說陳列		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	整體的 %		.2%	1.1%	9.5%	37.4%	51.9%	100.0%

長條圖

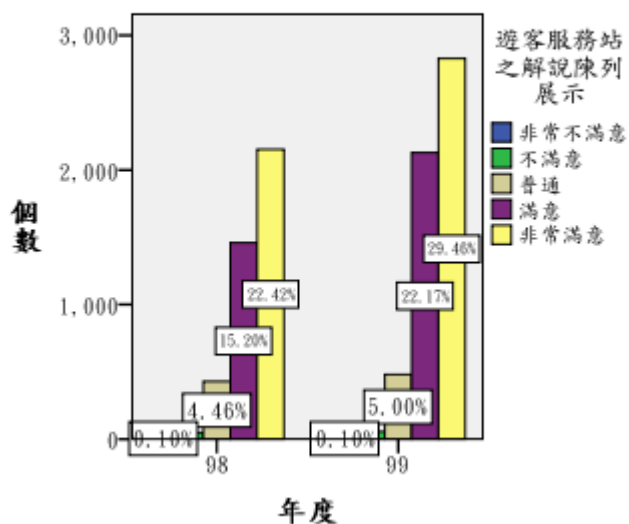


圖4-1-4

2. 公共設施

(1) 98年及99年受訪者對廁所的滿意度比較

表4-2-1

年度 * 廁所 交叉表

		廁所						總和
		非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	6	
年度 99	個數	22	55	525	1943	2943	1	5489
	在年度之內	.4%	1.0%	9.6%	35.4%	53.6%	.0%	100.0%
	在廁所之內	50.0%	50.5%	59.5%	56.4%	54.0%	100.0%	55.3%
	整體的 %	.2%	.6%	5.3%	19.6%	29.6%	.0%	55.3%
98	個數	22	54	357	1500	2508	0	4441
	在年度之內	.5%	1.2%	8.0%	33.8%	56.5%	.0%	100.0%
	在廁所之內	50.0%	49.5%	40.5%	43.6%	46.0%	.0%	44.7%
	整體的 %	.2%	.5%	3.6%	15.1%	25.3%	.0%	44.7%
總和	個數	44	109	882	3443	5451	1	9930
	在年度之內	.4%	1.1%	8.9%	34.7%	54.9%	.0%	100.0%
	在廁所之內	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	整體的 %	.4%	1.1%	8.9%	34.7%	54.9%	.0%	100.0%

長條圖

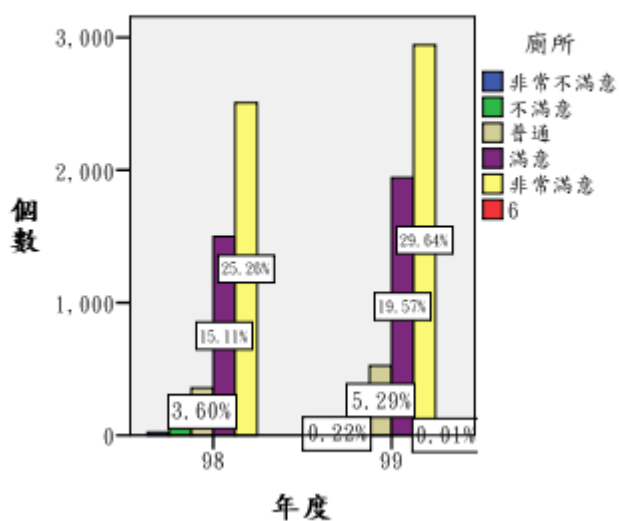


圖4-2-1

(2) 99年受訪者對育嬰設備的滿意度比較(育嬰設備項目自99年第2季起開始加入調查項目)

表4-2-2

年度 * 育嬰設備 交叉表

		育嬰設備						總和
		非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	6	
年度 99	個數	14	38	261	670	669	1	1653
	在年度之內的	.8%	2.3%	15.8%	40.5%	40.5%	.1%	100.0%
	在育嬰設備之內的	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	的							
	整體的 %	.8%	2.3%	15.8%	40.5%	40.5%	.1%	100.0%
總和	個數	14	38	261	670	669	1	1653
	在年度之內的	.8%	2.3%	15.8%	40.5%	40.5%	.1%	100.0%
	在育嬰設備之內的	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	的							
	整體的 %	.8%	2.3%	15.8%	40.5%	40.5%	.1%	100.0%

長條圖

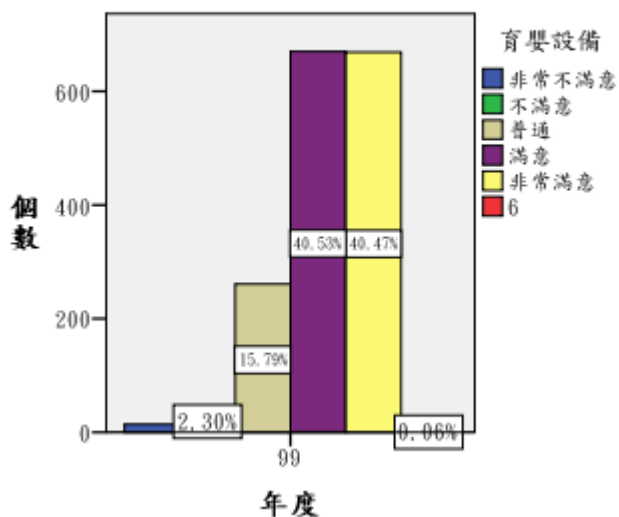


圖4-2-2

(3)98年及99年受訪者對步道的滿意度比較

表4-2-3

年度 * 步道 交叉表

			步道					總和
			非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	
年度 99	個數		10	39	470	2134	3138	5791
	在年度之內		.2%	.7%	8.1%	36.9%	54.2%	100.0%
	在步道之內		52.6%	51.3%	58.2%	57.4%	53.8%	55.4%
	整體的 %		.1%	.4%	4.5%	20.4%	30.0%	55.4%
98	個數		9	37	338	1586	2699	4669
	在年度之內		.2%	.8%	7.2%	34.0%	57.8%	100.0%
	在步道之內		47.4%	48.7%	41.8%	42.6%	46.2%	44.6%
	整體的 %		.1%	.4%	3.2%	15.2%	25.8%	44.6%
總和	個數		19	76	808	3720	5837	10460
	在年度之內		.2%	.7%	7.7%	35.6%	55.8%	100.0%
	在步道之內		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	整體的 %		.2%	.7%	7.7%	35.6%	55.8%	100.0%

長條圖

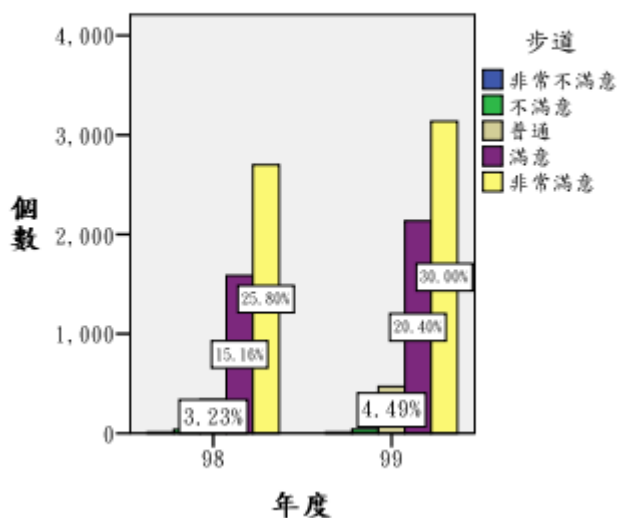


圖4-2-3

(4)98年及99年受訪者對觀景亭台的滿意度比較

表4-2-4

年度 * 觀景亭台 交叉表

		觀景亭台					總和
		非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	
年度 99	個數	12	51	506	2159	2857	5585
	在 年度 之內的	. 2%	. 9%	9. 1%	38. 7%	51. 2%	100. 0%
	在 觀景亭台 之內	37. 5%	45. 9%	56. 1%	58. 0%	54. 1%	55. 6%
	整體的 %	. 1%	. 5%	5. 0%	21. 5%	28. 4%	55. 6%
98	個數	20	60	396	1561	2424	4461
	在 年度 之內的	. 4%	1. 3%	8. 9%	35. 0%	54. 3%	100. 0%
	在 觀景亭台 之內	62. 5%	54. 1%	43. 9%	42. 0%	45. 9%	44. 4%
	整體的 %	. 2%	. 6%	3. 9%	15. 5%	24. 1%	44. 4%
總和	個數	32	111	902	3720	5281	10046
	在 年度 之內的	. 3%	1. 1%	9. 0%	37. 0%	52. 6%	100. 0%
	在 觀景亭台 之內	100. 0%	100. 0%	100. 0%	100. 0%	100. 0%	100. 0%
	整體的 %	. 3%	1. 1%	9. 0%	37. 0%	52. 6%	100. 0%

長條圖

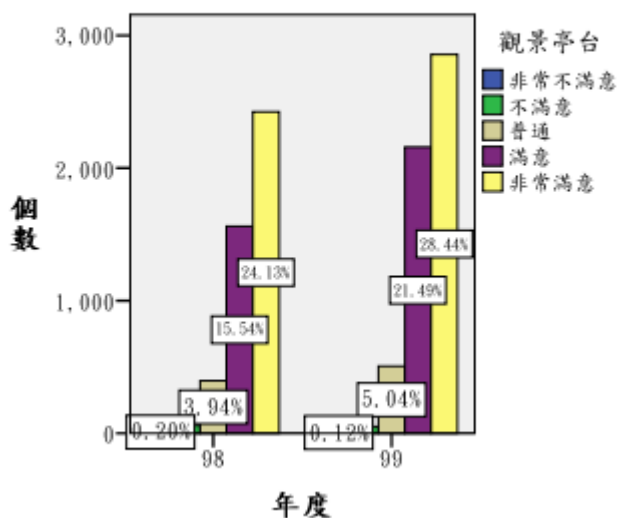


圖4-2-4

(5)98年及99年受訪者對休憩座椅的滿意度比較

表4-2-5

年度 * 休憩座椅 交叉表

		休憩座椅					總和
		非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	
年度 99	個數	23	130	689	2165	2469	5476
	在年度之內的	.4%	2.4%	12.6%	39.5%	45.1%	100.0%
	在休憩座椅之內	47.9%	56.8%	56.1%	57.7%	53.2%	55.3%
	整體的 %	.2%	1.3%	7.0%	21.9%	24.9%	55.3%
98	個數	25	99	540	1589	2173	4426
	在年度之內的	.6%	2.2%	12.2%	35.9%	49.1%	100.0%
	在休憩座椅之內	52.1%	43.2%	43.9%	42.3%	46.8%	44.7%
	整體的 %	.3%	1.0%	5.5%	16.0%	21.9%	44.7%
總和	個數	48	229	1229	3754	4642	9902
	在年度之內的	.5%	2.3%	12.4%	37.9%	46.9%	100.0%
	在休憩座椅之內	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	整體的 %	.5%	2.3%	12.4%	37.9%	46.9%	100.0%

長條圖

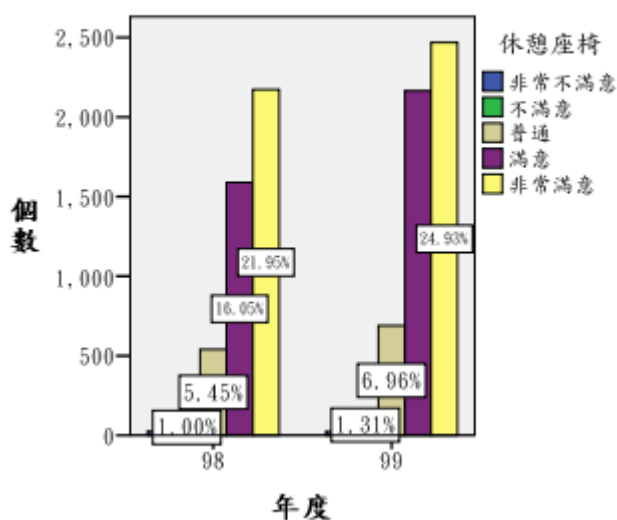


圖4-2-5

(6)98年及99年受訪者對停車場的滿意度比較

表4-2-6

年度 * 停車場 交叉表

			停車場					總和
			非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	
年度 99	個數		135	100	441	1689	2669	5034
	在年度之內的		2.7%	2.0%	8.8%	33.6%	53.0%	100.0%
	在停車場之內的		78.9%	64.9%	51.9%	54.2%	54.5%	54.8%
	整體的 %		1.5%	1.1%	4.8%	18.4%	29.1%	54.8%
98	個數		36	54	409	1425	2228	4152
	在年度之內的		.9%	1.3%	9.9%	34.3%	53.7%	100.0%
	在停車場之內的		21.1%	35.1%	48.1%	45.8%	45.5%	45.2%
	整體的 %		.4%	.6%	4.5%	15.5%	24.3%	45.2%
總和	個數		171	154	850	3114	4897	9186
	在年度之內的		1.9%	1.7%	9.3%	33.9%	53.3%	100.0%
	在停車場之內的		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	整體的 %		1.9%	1.7%	9.3%	33.9%	53.3%	100.0%

長條圖

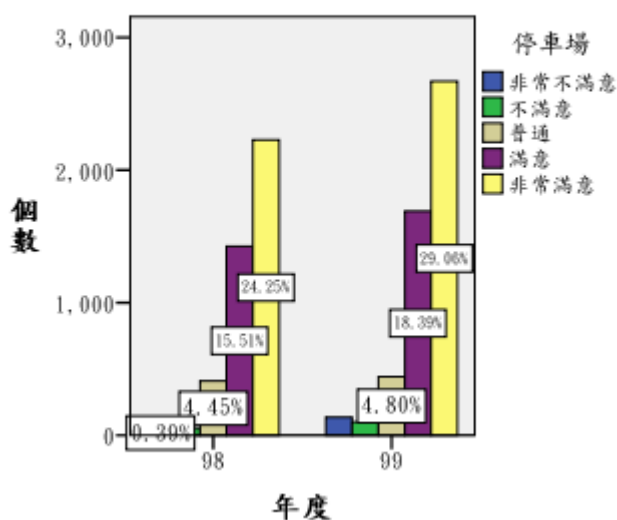


圖4-2-6

3. 遊客服務

(1) 98年及99年受訪者對服務人員態度的滿意度比較

表4-3-1

年度 * 服務人員態度 交叉表

		服務人員態度					總和
		非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	
年度 99	個數	5	20	102	813	4936	5876
	在 年度 之內的	.1%	.3%	1.7%	13.8%	84.0%	100.0%
	在 服務人員態度 之	71.4%	74.1%	66.7%	50.8%	55.7%	55.2%
	整體的 %	.0%	.2%	1.0%	7.6%	46.3%	55.2%
98	個數	2	7	51	786	3929	4775
	在 年度 之內的	.0%	.1%	1.1%	16.5%	82.3%	100.0%
	在 服務人員態度 之	28.6%	25.9%	33.3%	49.2%	44.3%	44.8%
	整體的 %	.0%	.1%	.5%	7.4%	36.9%	44.8%
總和	個數	7	27	153	1599	8865	10651
	在 年度 之內的	.1%	.3%	1.4%	15.0%	83.2%	100.0%
	在 服務人員態度 之	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	整體的 %	.1%	.3%	1.4%	15.0%	83.2%	100.0%

長條圖

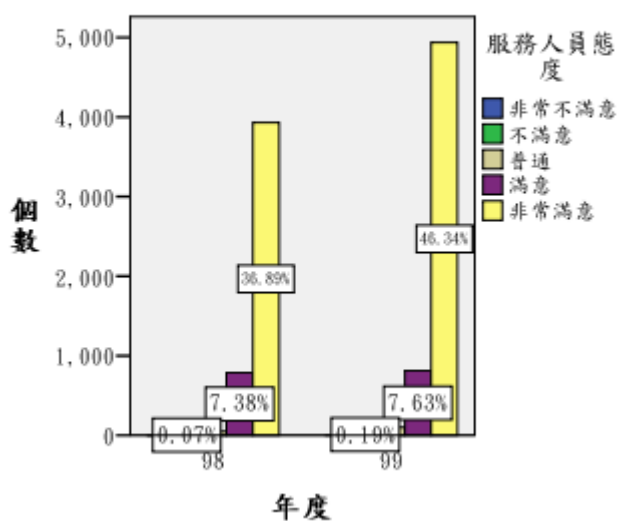


圖4-3-1

(2) 98年及99年受訪者對服務人員解說內容的滿意度比較

表4-3-2

年度 * 服務人員解說內容 交叉表

		服務人員解說內容					總和
		非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	
年度 99	個數	2	29	149	1050	4282	5512
	在年度之內的	.0%	.5%	2.7%	19.0%	77.7%	100.0%
	在服務人員解說內容之	66.7%	78.4%	57.3%	53.0%	55.8%	55.3%
	整體的 %	.0%	.3%	1.5%	10.5%	43.0%	55.3%
98	個數	1	8	111	933	3396	4449
	在年度之內的	.0%	.2%	2.5%	21.0%	76.3%	100.0%
	在服務人員解說內容之	33.3%	21.6%	42.7%	47.0%	44.2%	44.7%
	整體的 %	.0%	.1%	1.1%	9.4%	34.1%	44.7%
總和	個數	3	37	260	1983	7678	9961
	在年度之內的	.0%	.4%	2.6%	19.9%	77.1%	100.0%
	在服務人員解說內容之	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	整體的 %	.0%	.4%	2.6%	19.9%	77.1%	100.0%

長條圖

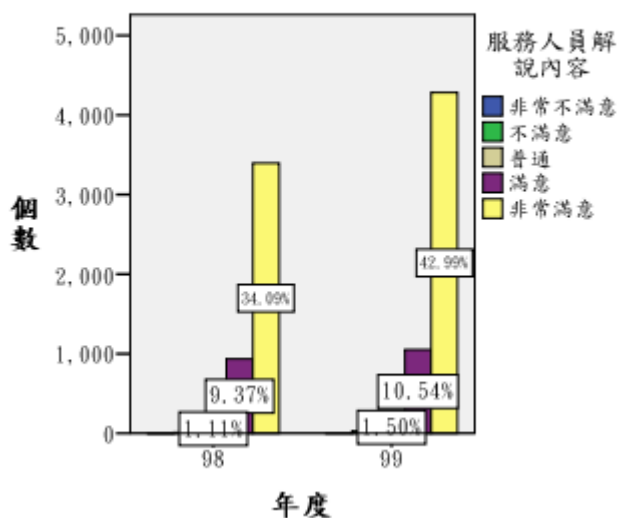


圖4-3-2

(3) 98年及99年受訪者對提供遊客服務之項目的滿意度比較

表4-3-3

年度 * 提供遊客服務之項目 交叉表

			提供遊客服務之項目					總和
			非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	
年度 99	個數		4	33	271	1536	3852	5696
	在年度之內的		.1%	.6%	4.8%	27.0%	67.6%	100.0%
	在提供遊客服務之項目		36.4%	61.1%	51.5%	55.0%	56.4%	55.7%
	整體的 %		.0%	.3%	2.7%	15.0%	37.7%	55.7%
98	個數		7	21	255	1259	2981	4523
	在年度之內的		.2%	.5%	5.6%	27.8%	65.9%	100.0%
	在提供遊客服務之項目		63.6%	38.9%	48.5%	45.0%	43.6%	44.3%
	整體的 %		.1%	.2%	2.5%	12.3%	29.2%	44.3%
總和	個數		11	54	526	2795	6833	10219
	在年度之內的		.1%	.5%	5.1%	27.4%	66.9%	100.0%
	在提供遊客服務之項目		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	整體的 %		.1%	.5%	5.1%	27.4%	66.9%	100.0%

長條圖

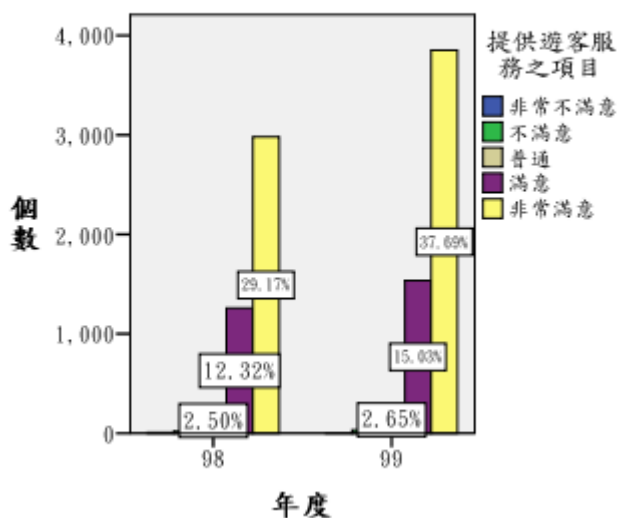


圖4-3-3

4. 心理體驗

(1) 98年及99年受訪者對遊憩區內之擁擠度的滿意度比較

表4-4-1

年度 * 遊憩區內之擁擠度 交叉表

			遊憩區內之擁擠度					總和
			非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	
年度 99	個數		139	128	474	1601	3524	5866
	在 年度 之內的		2.4%	2.2%	8.1%	27.3%	60.1%	100.0%
	在 遊憩區內之擁擠度 之		71.3%	58.4%	54.0%	54.1%	55.6%	55.4%
	整體的 %		1.3%	1.2%	4.5%	15.1%	33.3%	55.4%
	98 個數		56	91	403	1361	2814	4725
98	在 年度 之內的		1.2%	1.9%	8.5%	28.8%	59.6%	100.0%
	在 遊憩區內之擁擠度 之		28.7%	41.6%	46.0%	45.9%	44.4%	44.6%
	整體的 %		.5%	.9%	3.8%	12.9%	26.6%	44.6%
	總和	個數	195	219	877	2962	6338	10591
	在 年度 之內的		1.8%	2.1%	8.3%	28.0%	59.8%	100.0%
總和	在 遊憩區內之擁擠度 之		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	整體的 %		1.8%	2.1%	8.3%	28.0%	59.8%	100.0%

長條圖

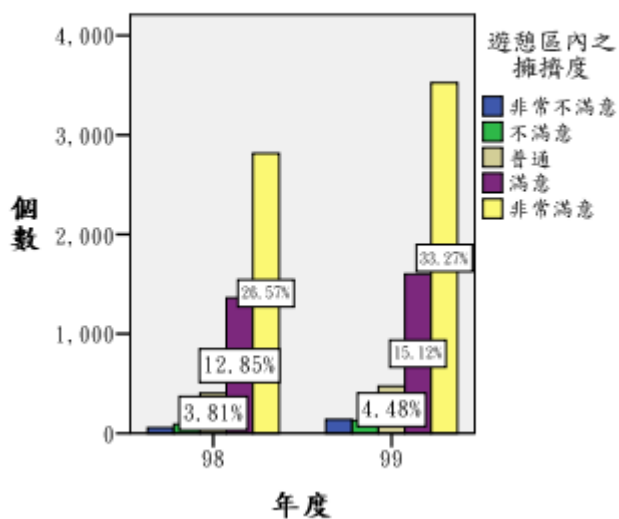


圖4-4-1

(2) 98年及99年受訪者對環境維護之清潔度的滿意度比較

表4-4-2

年度 * 環境維護之清潔度 交叉表

			環境維護之清潔度					總和
			非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	
年度 99	個數		60	45	382	1554	3938	5979
	在 年度 之內的		1.0%	.8%	6.4%	26.0%	65.9%	100.0%
	在 環境維護之清潔度 之		85.7%	70.3%	56.9%	54.3%	55.4%	55.5%
	整體的 %		.6%	.4%	3.5%	14.4%	36.5%	55.5%
98	個數		10	19	289	1308	3174	4800
	在 年度 之內的		.2%	.4%	6.0%	27.3%	66.1%	100.0%
	在 環境維護之清潔度 之		14.3%	29.7%	43.1%	45.7%	44.6%	44.5%
	整體的 %		.1%	.2%	2.7%	12.1%	29.4%	44.5%
總和	個數		70	64	671	2862	7112	10779
	在 年度 之內的		.6%	.6%	6.2%	26.6%	66.0%	100.0%
	在 環境維護之清潔度 之		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	整體的 %		.6%	.6%	6.2%	26.6%	66.0%	100.0%

長條圖

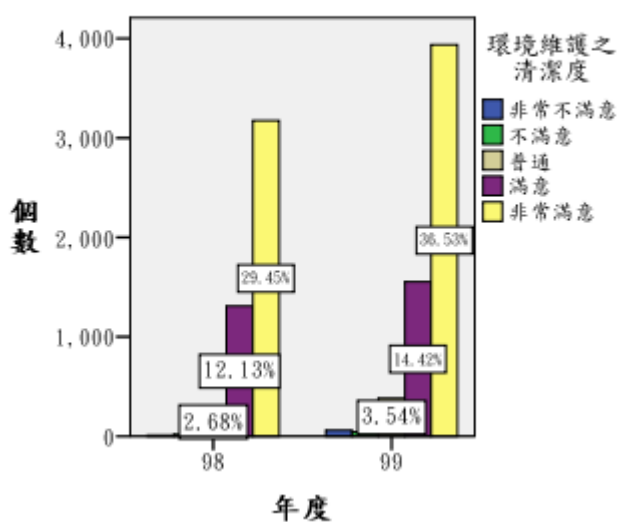


圖4-4-2

(3) 98年及99年受訪者對遊憩區內之吵雜度的滿意度比較

表4-4-3

年度 * 遊憩區內之吵雜度 交叉表

			遊憩區內之吵雜度					總和
			非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	
年度 99	個數		140	173	488	1599	3508	5908
	在年度之內的		2.4%	2.9%	8.3%	27.1%	59.4%	100.0%
	在遊憩區內之吵雜度之		64.2%	62.9%	54.6%	54.3%	55.4%	55.4%
	整體的 %		1.3%	1.6%	4.6%	15.0%	32.9%	55.4%
98	個數		78	102	405	1347	2829	4761
	在年度之內的		1.6%	2.1%	8.5%	28.3%	59.4%	100.0%
	在遊憩區內之吵雜度之		35.8%	37.1%	45.4%	45.7%	44.6%	44.6%
	整體的 %		.7%	1.0%	3.8%	12.6%	26.5%	44.6%
總和	個數		218	275	893	2946	6337	10669
	在年度之內的		2.0%	2.6%	8.4%	27.6%	59.4%	100.0%
	在遊憩區內之吵雜度之		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	整體的 %		2.0%	2.6%	8.4%	27.6%	59.4%	100.0%

長條圖

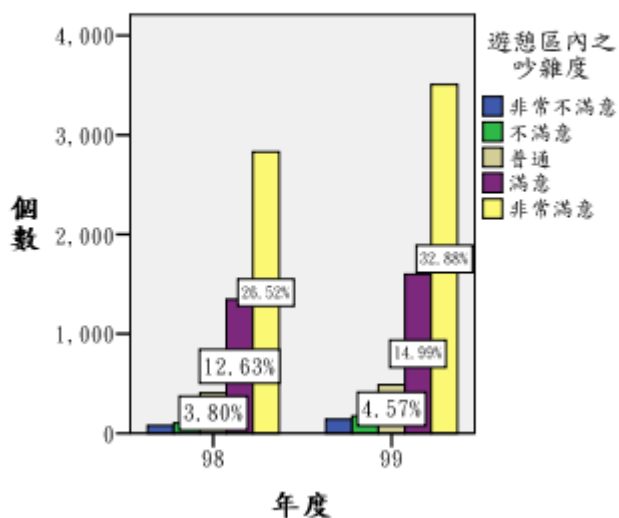


圖4-4-3

5. 98年及99年受訪者曾來過的次數調查

表4-5

年度 * 請問您過去曾來幾次 交叉表

			請問您過去曾來幾次				總和
			第一次	1-5次	6-9次	10次以上	
年度	99	個數	2584	1903	583	920	5990
		在 年度 之內的	43.1%	31.8%	9.7%	15.4%	100.0%
		在 請問您過去曾來幾次 之內	54.8%	56.3%	57.6%	53.6%	55.3%
		整體的 %	23.9%	17.6%	5.4%	8.5%	55.3%
98	個數	個數	2133	1478	429	798	4838
		在 年度 之內的	44.1%	30.5%	8.9%	16.5%	100.0%
		在 請問您過去曾來幾次 之內	45.2%	43.7%	42.4%	46.4%	44.7%
		整體的 %	19.7%	13.6%	4.0%	7.4%	44.7%
總和	個數	個數	4717	3381	1012	1718	10828
		在 年度 之內的	43.6%	31.2%	9.3%	15.9%	100.0%
		在 請問您過去曾來幾次 之內	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
		整體的 %	43.6%	31.2%	9.3%	15.9%	100.0%

長條圖

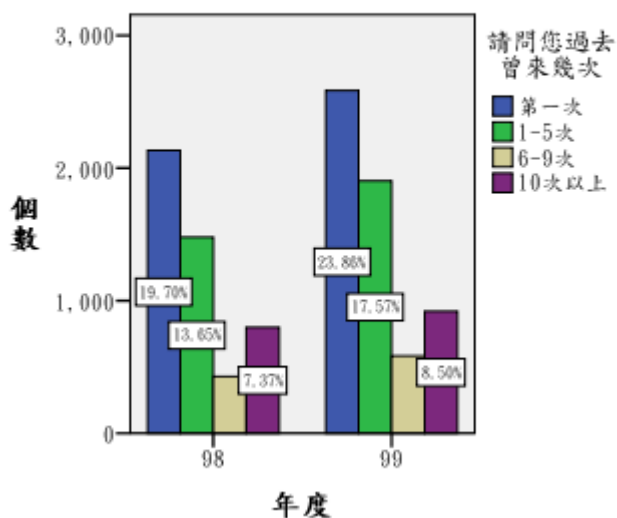


圖4-5

6. 98年及99年受訪者對再訪意願的調查

表4-6 年度 * 請問您是否願意再來 交叉表

			請問您是否願意再來		總和
			願意	不願意	
年度 99	個數		5927	54	5981
	在 年度 之內的		99.1%	.9%	100.0%
	在 請問您是否願意再來 之內		55.3%	58.7%	55.3%
	整體的 %		54.8%	.5%	55.3%
98	個數		4795	38	4833
	在 年度 之內的		99.2%	.8%	100.0%
	在 請問您是否願意再來 之內		44.7%	41.3%	44.7%
	整體的 %		44.3%	.4%	44.7%
總和	個數		10722	92	10814
	在 年度 之內的		99.1%	.9%	100.0%
	在 請問您是否願意再來 之內		100.0%	100.0%	100.0%
	整體的 %		99.1%	.9%	100.0%

長條圖

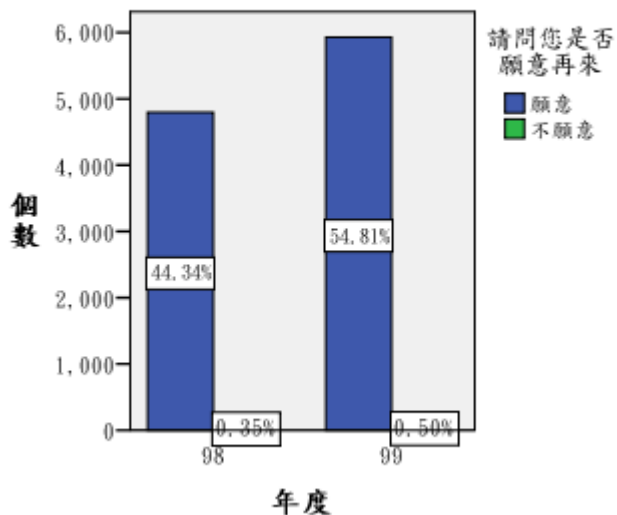


圖4-6

(二) 98年及99年受訪者的基本資料

1. 性別

表4-7

年度 * 性別 交叉表

			性別			總和
			男	女	4	
年度 99	個數		2641	3253	1	5895
	在 年度 之內的		44.8%	55.2%	.0%	100.0%
	在 性別 之內的		54.7%	55.9%	100.0%	55.4%
	整體的 %		24.8%	30.5%	.0%	55.4%
98	個數		2191	2564	0	4755
	在 年度 之內的		46.1%	53.9%	.0%	100.0%
	在 性別 之內的		45.3%	44.1%	.0%	44.6%
	整體的 %		20.6%	24.1%	.0%	44.6%
總和	個數		4832	5817	1	10650
	在 年度 之內的		45.4%	54.6%	.0%	100.0%
	在 性別 之內的		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	整體的 %		45.4%	54.6%	.0%	100.0%

長條圖

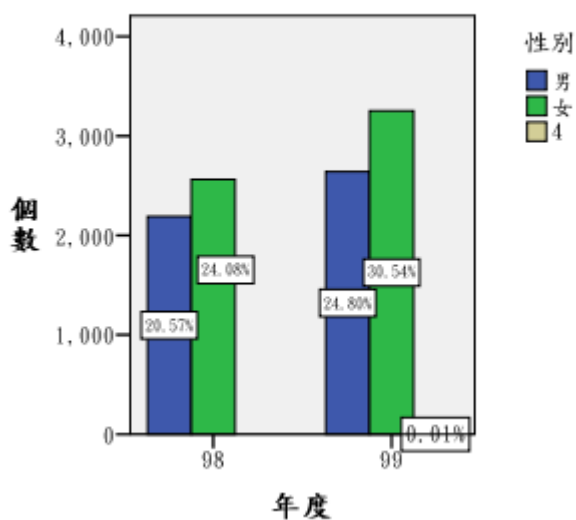


圖4-7

2. 年齡

表4-8 年度 * 年齡 交叉表

			年齡					總和
			19歲以下	20-35歲	36-50歲	51-64歲	65歲以上	
年度 99	個數		555	1431	1875	1804	329	5994
	在年度之內		9.3%	23.9%	31.3%	30.1%	5.5%	100.0%
	在年齡之內		60.3%	56.4%	54.6%	56.7%	47.6%	55.7%
	整體的 %		5.2%	13.3%	17.4%	16.8%	3.1%	55.7%
98	個數		366	1105	1558	1380	362	4771
	在年度之內		7.7%	23.2%	32.7%	28.9%	7.6%	100.0%
	在年齡之內		39.7%	43.6%	45.4%	43.3%	52.4%	44.3%
	整體的 %		3.4%	10.3%	14.5%	12.8%	3.4%	44.3%
總和	個數		921	2536	3433	3184	691	10765
	在年度之內		8.6%	23.6%	31.9%	29.6%	6.4%	100.0%
	在年齡之內		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	整體的 %		8.6%	23.6%	31.9%	29.6%	6.4%	100.0%

長條圖

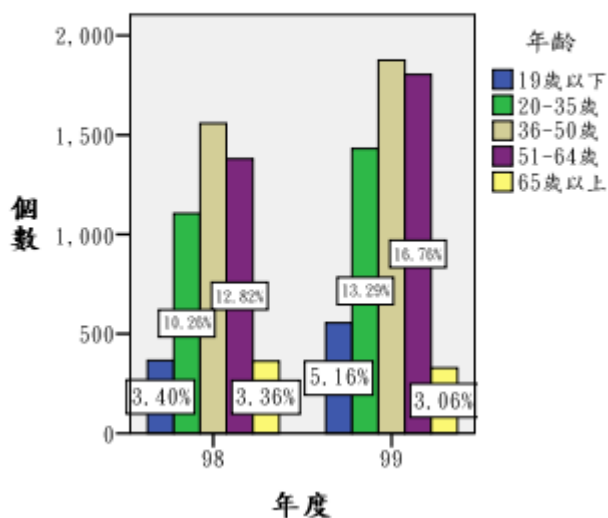


圖4-8

3. 居住地

表4-9

年度 * 居住地 交叉表

			居住地				總和
			國家公園園區內 居民	台北市/縣	其他縣市	其他國家	
年度 99	個數		67	4176	1469	282	5994
	在 年度 之內的		1.1%	69.7%	24.5%	4.7%	100.0%
	在 居住地 之內的		67.7%	54.4%	57.8%	62.9%	55.7%
	整體的 %		.6%	38.8%	13.7%	2.6%	55.7%
98	個數		32	3495	1072	166	4765
	在 年度 之內的		.7%	73.3%	22.5%	3.5%	100.0%
	在 居住地 之內的		32.3%	45.6%	42.2%	37.1%	44.3%
	整體的 %		.3%	32.5%	10.0%	1.5%	44.3%
總和	個數		99	7671	2541	448	10759
	在 年度 之內的		.9%	71.3%	23.6%	4.2%	100.0%
	在 居住地 之內的		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	整體的 %		.9%	71.3%	23.6%	4.2%	100.0%

長條圖

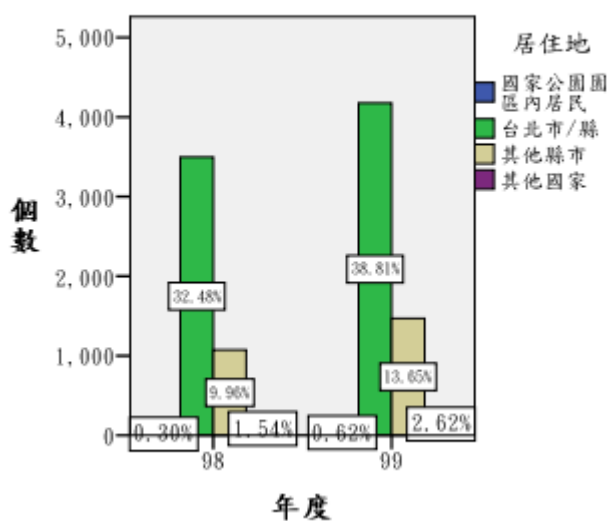


圖4-9

4. 教育背景

表4-10

年度 * 教育背景 交叉表

			教育背景					總和
			自修	國小/中	高中(職)	大學(專)	研究所以上	
年度 99	個數		26	385	1351	3474	729	5965
	在年度之內的		.4%	6.5%	22.6%	58.2%	12.2%	100.0%
	在教育背景之內的		57.8%	49.4%	56.3%	56.6%	53.7%	55.6%
	整體的 %		.2%	3.6%	12.6%	32.4%	6.8%	55.6%
98	個數		19	395	1048	2664	629	4755
	在年度之內的		.4%	8.3%	22.0%	56.0%	13.2%	100.0%
	在教育背景之內的		42.2%	50.6%	43.7%	43.4%	46.3%	44.4%
	整體的 %		.2%	3.7%	9.8%	24.9%	5.9%	44.4%
總和	個數		45	780	2399	6138	1358	10720
	在年度之內的		.4%	7.3%	22.4%	57.3%	12.7%	100.0%
	在教育背景之內的		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	整體的 %		.4%	7.3%	22.4%	57.3%	12.7%	100.0%

長條圖

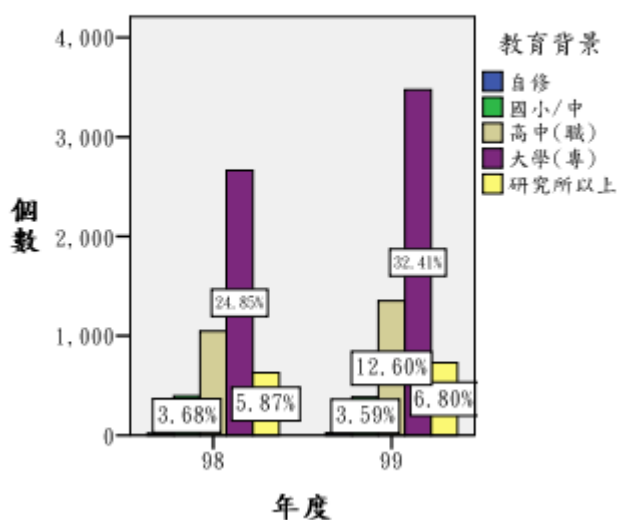


圖4-10

5. 職業

表4-11

年度 * 職業 交叉表

		職業						總和
		學生	軍/公/教	農/林/漁/	工/商/服務	自由業	其他	
年度 99	個數	992	1089	123	2067	688	1031	5990
	在 年度 之內	16.6%	18.2%	2.1%	34.5%	11.5%	17.2%	100.0%
	在 職業 之內	58.3%	55.1%	59.4%	56.5%	49.6%	56.8%	55.7%
	整體的 %	9.2%	10.1%	1.1%	19.2%	6.4%	9.6%	55.7%
98	個數	710	889	84	1591	699	783	4756
	在 年度 之內	14.9%	18.7%	1.8%	33.5%	14.7%	16.5%	100.0%
	在 職業 之內	41.7%	44.9%	40.6%	43.5%	50.4%	43.2%	44.3%
	整體的 %	6.6%	8.3%	.8%	14.8%	6.5%	7.3%	44.3%
總和	個數	1702	1978	207	3658	1387	1814	10746
	在 年度 之內	15.8%	18.4%	1.9%	34.0%	12.9%	16.9%	100.0%
	在 職業 之內	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	整體的 %	15.8%	18.4%	1.9%	34.0%	12.9%	16.9%	100.0%

長條圖

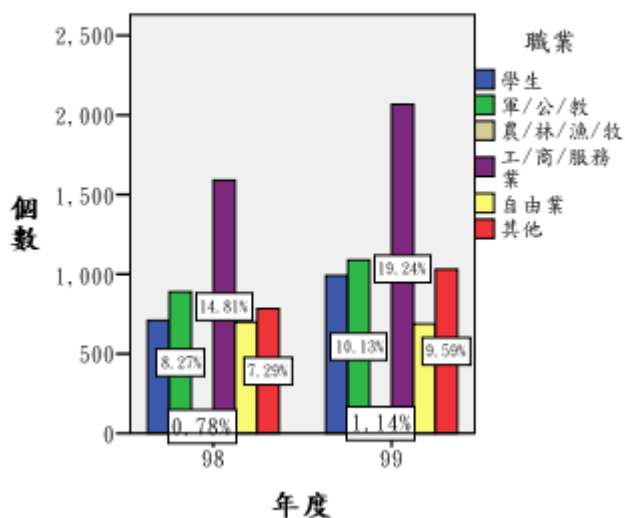


圖4-11

6. 交通工具

表4-12

年度 * 交通工具 交叉表

			交通工具						總和	
			腳踏車	機車	自行開車	搭乘公共交通	遊覽車	步行		其他
年度 99	個數		107	416	2767	1883	422	352	38	5985
	在年度之內的		1.8%	7.0%	46.2%	31.5%	7.1%	5.9%	.6%	100.0%
	在交通工具之內		64.5%	53.6%	55.6%	54.5%	54.4%	66.2%	51.4%	55.6%
	整體的 %		1.0%	3.9%	25.7%	17.5%	3.9%	3.3%	.4%	55.6%
98	個數		59	360	2209	1572	354	180	36	4770
	在年度之內的		1.2%	7.5%	46.3%	33.0%	7.4%	3.8%	.8%	100.0%
	在交通工具之內		35.5%	46.4%	44.4%	45.5%	45.6%	33.8%	48.6%	44.4%
	整體的 %		.5%	3.3%	20.5%	14.6%	3.3%	1.7%	.3%	44.4%
總和	個數		166	776	4976	3455	776	532	74	10755
	在年度之內的		1.5%	7.2%	46.3%	32.1%	7.2%	4.9%	.7%	100.0%
	在交通工具之內		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	整體的 %		1.5%	7.2%	46.3%	32.1%	7.2%	4.9%	.7%	100.0%

長條圖

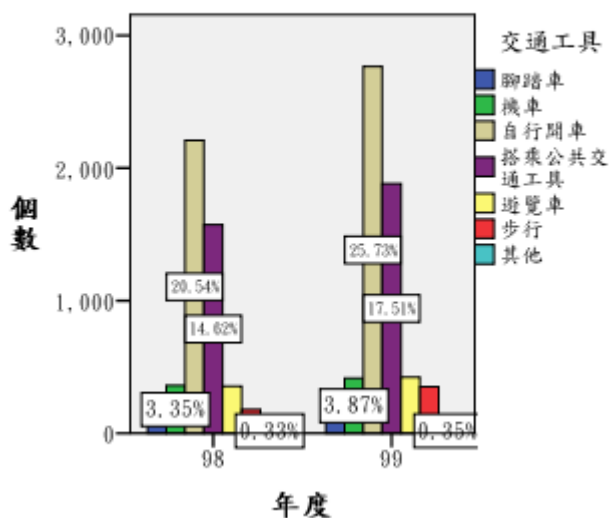


圖4-12

伍、 結論：

99年問卷調查，受訪的遊客有來自國內外的遊客，國內的遊客仍以台北市及新北市的民眾為主，國外的遊客有來自香港、新加坡、馬來西亞、泰國、美國、新加坡、CZECHOSLOVAK、中國大陸、澳洲、澳門等地區，國外遊客98年度佔受訪比例的3.5%，99年度佔受訪比例的4.7%(如圖表4-9)，顯見國外遊客有成長趨勢，提供遊客滿意的服務，就是做好國民外交；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98.5%、對公共設施認為普通、滿意及非常滿意的滿意度平均達97.5%、對遊客服務認為普通、滿意及非常滿意的滿意度平均達99.4%、對心理體驗認為普通、滿意及非常滿意的滿意度平均達96.6%，綜上資料，遊客在99年度對本處的問卷調查滿意度(含普通以上)平均達98%。

二、遊客的不滿意度及意見：

其中平均不到2%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，受訪的遊客有提出一些意見與建議，例如：

(一)遊客對遊客中心的建議：

遊客對遊客中心所提的建議包括希望纜車可以趕快興建、安

排定時人員解說、步道解說圖只有路線，如能分級數(例如:高難、中難、簡易)供遊客(家人)判斷是否合適前往、販賣部可以多開發商品、請改用觸控式液晶顯示器、建議生態體驗館可以隨四季更新設施、希望遊客中心到廁所能增加防雨設備、108遊園公車站，倘若蓋個涼亭會有較舒服的等車空間、視野欠佳，空氣沒對流、去國家公園其他景點，由於遊客較多，公共交通(公車)不易搭乘，降低未開車前往其他景點之意願、可將影片內容多幾種供觀賞，或時間可改變，介紹烏、藍鵲…等、外觀與內部裝修的感覺差異很大(建築系)、展示物品的解說可再多一點、可以多一點拓印的東西、108公車候車亭增建，防止候車時間太長、公園可仿照美國Yosemite公園設 1. 野餐桌區 2. 垃圾桶 3. 飲水機 加強野餐區清潔管理、問卷也要有英文版…等意見。

(二) 遊客對天溪園生態教育中心的建議：

遊客對天溪園生態教育中心所提的建議包括希望小朋友可以一起遊園, 例3-5歲兒童、把休息區擴大、增加導覽專家人數, 考慮增加每天參觀梯次、樹種(名稱)解說牌誌可增設、導覽的行進路線較不清楚、停車場的路可以再平一點、跟團太緊, 與前一團的時間應加長為20分鐘的差異、不需管制、可提供更多的網路資訊方便大眾查詢(更清楚的)、請加強英語解說、提

供英文簡介、提供防蚊液、範圍似乎太小了,可否再擴大些,謝謝、廁所的衛生紙,希望定期提供.到天溪園的路標不明,希望可以設路標、資訊不足,請多讓市民知道這個好地方、沿途可設簡易的椅子方便休息、加強摘除外來種植物、能夠有更多的相關雜誌,可供參考觀看更好(已經有雜誌了,但是不夠多)、可多辦植物或昆蟲的生態園、如果可能或方便,經費許可,提供免費小巴,由故宮車站,往返天溪園,早上09:20下午13:20、可與自然科(或生物科'地科)教學研習中心合作,辦理各項研習活動…等意見。

(三) 遊客對陽明書屋的建議：

遊客對陽明書屋所提之建議包括服務站的放映解說地點及活動標示能更清楚,讓遊客知道除了導覽解說還有硬體及軟體服務、多點時間看照片、交通不便、中興路口告示不清楚希望能加上時間場次和遊覽方式、研發設計書屋特色紀念品販售、希望講解步調能再放慢全員到齊在解說以免後面的人沒聽到、參觀場次和時間太少、實際體驗坐一坐設備、書屋內部的圖片與照片沒有外語解說國外來的遊客看不懂、書屋內部的圖片品質不是很好、希望行館能開放拍照、洗手間可否備洗手乳、將陽明書屋的沿革詳細描述、室外花園步道建議開放遊客自由行、門票貴、導遊單

獨來可免費、開放個人於某特定時間內自由參觀書屋設施, 環境、我是外國人 不會再來離車站很遠 下雨時會很不方便走來、如有交通工具到門口會更方便和省時、能有自由參觀時間會更好！…等。

(四) 遊客對擎天崗管理站(含冷水坑服務站)的建議：

遊客對擎天崗管理站(含冷水坑服務站)所提的建議包括公車夏季收班太早、泡溫泉附近環境髒亂、新增單車道、到假日停車位應免收費、用餐地方精緻一點、擎天崗增設涼亭、吊橋通行人數標示字體加大、植物介紹標示太少、步道加強、座椅不足、增加雨具或愛心雨具、泡溫泉處太小又太少、擎天崗步道不妥，應採自然步道，且不應收費、多引導遊客了解生態知識、登山及昆蟲常識…等。

(五) 遊客對小油坑管理站(含大屯服務站)的建議

遊客對小油坑管理站(含大屯服務站、二子坪)所提的建議包括廁所燈光有點暗，其他都很好、希望望遠鏡不要收費、停車場不應收費、多設座椅、頂峰拓印可以增設多處，旅客可以尋訪樂、模型圖例，請標出山的高度、路牌太少，很多景點都不知如何去、建議販賣部能每天營業、小油坑解說牌希望有地理資訊介紹…等。

(六) 遊客對龍鳳谷管理站的建議

遊客對龍鳳谷管理站所提的建議包括服務站前之溫度計不易看清楚、增設多一點垃圾桶與飲水機、提供更多休憩場所、景點太少、煙蒂都隨處可見、加強泡腳區的設置、希望各服務站能針對各該區之多媒體展示、服務站內的展示太少，建議在木板牆上利用空間做一些資訊、摺頁種類不多、不好玩，沒遊樂設施…等。

三、98年及99年的遊客滿意度比較

持續進行2年的全區遊客滿意度問卷調查，在滿意度的比例上，受訪的遊客對本處的解說設施、軟硬體設施、人員服務及環境空間都給予極高的滿意度，顯見管理處全方位的努力，獲得遊客正面的評價，是敦促本處提升更優質服務的動力。

98年及99年的遊客滿意度在各調查項目的比較分析中，各項目的滿意度的分析差異不大，遊客到本處園區參訪，都能有滿意的感受，也是對管理處為民服務的肯定，仍有部分的遊客對本處有更高的期許，而在目前的問卷中表示不滿意項目，本處亦將納入整體檢討。

四、總結：

本處持續辦理遊客問卷滿意度調查，旨在了解遊客來到本處

園區進行參訪活動，對本處提供的各項服務在使用上的需求及合適性，在公共設施的設計規劃上，能否符合在男女不同性別的方便性，期使能夠讓遊客到訪陽明山時，能充分有效的使用本處各項設施，提供本處經營管理參考，讓服務及硬體規劃設計以遊客需求為導向，達到更便民的服務精神。

問卷調查滿意度整體而言，民眾對本處的各項設施及服務是感到滿意的，仍有許多感到滿意及非常滿意的遊客對本處提出許多寶貴的意見，本處將參考民眾踴躍提供的建議，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，期能達到本處為民服務的理念，在多變的環境中，透過各項環境解說及保育宣導，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。