

陽明山國家公園陽明書屋 99 年第 2 季遊客滿意度調查報告

一、調查目的：

陽明書屋管理站為提昇遊客服務品質，瞭解參訪遊客滿意度，持續辦理第二季遊客滿意度調查，俾作為日後陽明書屋經營管理改進之參考。本季仍然針對滿意度較低的每梯次導覽人數問題，以 30 人以下的隊伍或散客為抽查樣本，第一季滿意度 67%，本季 65%，相對於 98 年每梯參觀人數最多 50 人滿意度平均 61% 仍略為提昇。

二、調查方法：

本季調查方式採書面問卷及訪員實地訪問方式作抽樣調查，樣本以每梯 30 人以下的參觀隊伍為主（即不分個人參觀場次或團體參觀場次），請參觀完畢後之 10 位遊客填寫問卷（不足 10 名仍予以調查）第 2 季計抽查 100 份問卷，有效卷 100 份，無效卷 0 份。（本次問卷內容與第一季同：如後附件）

三、基本資料統計分析：

問卷項目	類別	第 1 季 抽查樣本 數%	第 2 季 抽查樣本 數%	第 2 季 有效樣本 數%	第 2 季 無效樣本 數%
1. 性別	男	55	40	40	0
	女	45	60	60	0
2. 年齡	20 歲以下	24	1	1	0
	21~30 歲	14	9	9	0
	31~40 歲	9	13	13	0
	41~50 歲	16	26	26	0
	51~60 歲	28	26	26	0
	61 歲以上	9	28	28	0
	3. 教育程度	初國中及以下	16	9	9
高中（職）		16	17	17	0
大專/大學		59	57	57	0
研究所及以上		9	17	17	0
4. 職業	學生	30	6	6	0
	軍警公教	9	16	16	0
	農林漁牧	0	0	0	0
	工商貿易	29	27	27	0
	退休、家管	23	38	38	0
	其他	9	13	13	0
	5. 居住地	台北縣、市	52	53	53
外縣市		17	19	19	0
外國人		31	28	28	0

附註：抽查問卷為 100 份，有效卷 100 份，無效卷 0 份。

- (一) 性別：本季男性佔 40%，女性佔 60%，女性比男性遊客多 20%。
- (二) 年齡：以 61 歲以上 28% 為最多，其次為 41~50 歲 26%、51~60 歲 23%、31~40 歲 13%、21~30 歲 9%、20 歲以下 1% 最少。
- (三) 學歷：以大專/大學佔 57% 為多，其次為高中（職）及研究所各 17%、初國中 9% 為最少。
- (四) 職業：以退休家管 38% 為多，其次為工商貿易服務業 27%、軍警公教 16%、其他 13%（其中填註有金蝠、科技）、學生 6%、農林漁牧 0% 最少。
- (五) 居住地：以台北縣市 53% 為多，外縣市 19%，外國人則佔 28%（其 2% 註明為新加坡，26% 註明為中國、大陸或北京）。

※整體顯示：本季參訪遊客中以女性為多佔 60%，年齡層以 41 歲以上為多合計約佔 77%，教育程度方面則以大專大學程度佔多數 57%，職業方面則以退休家管 38% 為多，而居住地仍以台北縣市遊客 53% 佔多數，而外國遊客則佔 28%，其中多數為陸客。

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
第一季	88%	8%	1%	3%
第二季	74%	14%	10%	2%

受訪者以第一次參訪陽明書屋的遊客為多佔 74%，比上一季減少 14%。第二次 14%，比上一季增加 6%。第三次 10%，比上一季增加 9%。第三次以上的參訪者 2%，比上一季減少 1%。調查中發現，陸客來到陽明書屋多係由旅行社介紹前來，參訪動機除了因團體活動、研究歷史外，少部份為好奇。而專人導覽貴賓式的解說方式及陽明書屋曾為蔣中正總統行館的神秘色彩，滿足陸客研究歷史或好奇的參訪體驗。

(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
第一季	22%	7%	4%	35%	32%
第二季	22%	10%	2%	38%	28%

對於陽明書屋的開放訊息經親友介紹前來參觀者 38% 為最多，比上一季增加 3%。其次為其他 28%，比上一季減少 4%。報章、電視、廣播 22%，與上一季相同。網路 10%，比上一季增加 3%。公佈欄 2% 為最少，比上一季減少 2%。經由親友間介紹前來參觀的遊客仍佔多數，而由其他方法得知訊息來源有：觀光局、導遊、自由行、路過等。

(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	自行車	其他
第一季	32%	18%	41%	2%	7%
第二季	23%	22%	45%	5%	5%

交通工具以搭乘汽機車 45% 為多，比上一季增加 4%。其次為公車或客運 23%，比上一季減少 9%。遊覽車 22% 比上一季增加 4%。自行車及其他各佔 5% 為最少。搭乘大眾運輸工具的遊客與自行開、騎車遊客比例相當。

(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
第一季	30%	35%	7%	18%	10%
第二季	30%	36%	10%	18%	6%

參觀動機以沒來過好奇為最多佔 36%，比上一季增加 1%。其次為參加團體活動 30%，與上一季相同。研究歷史 18%，與上一季相同。對蔣公仰慕 10%，比上一季增加 3%。其他 10%，比上一季減少 4%。參觀動機勾選其他欄位的遊客填寫：觀光、重遊、隨緣等原因。參觀動機在本季中仍以參加團體活動、沒來過、好奇者佔多數，研究歷史者仍約有近二成的比例。

(5) 您對陽明書屋的解說設施？

	很滿意	滿意	可接受	不滿意	很不滿意
第一季	59%	38%	3%	0%	0%
第二季	58%	37%	5%	0%	0%

對於陽明書屋的解說設施很滿意、滿意者佔 95%，比上一季減少 2%。5% 可以接受，比上一季增加 2%。未有不滿意、很不滿意者。

(6) 您對陽明書屋的公共設施？

	很滿意	滿意	可接受	不滿意	很不滿意
第一季	41%	49%	9%	1%	0%
第二季	45%	47%	7%	1%	0%

對陽明書屋的公共設施很滿意、滿意者佔 92%，比上一季增加 2%。7% 可以接受，比上一季減少 2%。1% 不滿意，與上一季相同。未有很不滿意者。

(7) 為維護參觀品質及考量空間大小，每梯次參觀最多 30 人的措施您覺得：

	很滿意	滿意	可接受	不滿意	很不滿意
第一季	26%	41%	27%	6%	0%
第二季	26%	39%	35%	0%	0%

針對以往遊客較不滿意的每梯參觀人數最多 50 人的措施，本季持續彈性試行在解說人力無虞下採取每梯 30 人的措施，本季很滿意、滿意者佔 65%，比上一季減少 2%。可接受者 35% 比上一季增加 8%。未有不滿意、很不滿意者。

(8) 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
第一季	47%	35%	16%	2%	0%
第二季	54%	36%	10%	0%	0%

對於導覽時間一小時之措施本季很滿意、滿意者佔 90%，比上一季增加 8%。可接受者 10%，比上一減少 6%。未有不滿意、很不滿意。整體顯示導覽時間一小時應為多數遊客所接受。不滿意遊客寫下：延長為 1.5 小時。

(9) 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
第一季	38%	47%	14%	1%	0%
第二季	50%	38%	12%	0%	0%

對參觀梯次的安排本季很滿意、滿意者佔 88%，比上一季增加 3%。可接受者 12%，比上一減少 2%。未有不滿意、很不滿意者。整體看來，遊客對梯次之安排大多滿意。

(10) 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
第一季	73%	26%	1%	0%	0%
第二季	78%	21%	1%	0%	0%

對本站服務人員服務態度很滿意、滿意者佔 99%，與上一季相同。可接受者 1%，亦與上一季相同未有不滿意、非常不滿意者。整體看來，遊客對本站服務人員的服務態度有高滿意度。

(11) 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
第一季	65%	35%	0%	0%	0%
第二季	66%	31%	3%	0%	0%

對導覽內容很滿意、滿意者本季 97%，比上一減少 3%。可接受者 3%。整體看來，遊客對導覽內容滿意度仍相當高。

(12) 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
第一季	2%	8%	8%	5%	70%	8%
第二季	6%	14%	0%	1%	73%	0%
未打勾	94%	86%	100%	99%	27%	100%

本問項為複選題：勾選服務態度 6%，解說內容 14%，解說技巧 0%，口齒清晰 1%，無意見者 73%，其他 0%。相對顯示：對服務態度滿意 94%，對解說內容滿意 86%，對解說技巧滿意 100%，認為口齒清晰 99%。

在本項中對解說內容相對的滿意度為 86%，對照單選題中第 (11) 題對陽明書屋解說導覽的內容很滿意、滿意者 97% 比較，兩者差距 11%，顯示遊客雖滿意目前的解說內容，但仍覺得解說內容有再加強的必要。

(13) 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
第一季	49%	28%	33%	24%	28%	45%	4%
第二季	58%	32%	27%	19%	33%	31%	11%
未打勾	42%	68%	73%	81%	67%	69%	89%

本問項為複選題：遊客參觀後印象最深刻地方仍以蔣公與國父畫像為最多佔 58%，其次為夫人畫室 33%，傢俱陳設 32%，蔣公及夫人臥室 31%，蔣公辦公室 27%，書房 19%，其他 11% (填註：浴室、散步曲道、花園外景、秘密 (地下) 通道等。)

整體顯示：現行專人導覽解說方式，遊客參觀後都有深刻印象，故會介紹親友或再次前來參訪。從第二次 (含以上) 前來參訪者佔 26% 及親友介紹前來參觀者 38% 可得到印證。

(14) 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
第一季	8%	40%	8%	10%	41%	5%
第二季	16%	31%	8%	13%	46%	4%
未打勾	84%	69%	92%	87%	54%	96%

本問項為複選題：在本季中遊客對展示內容以無意見 46% 為最多，其次為歷史文獻資料 31%，蔣公及夫人照片 16%，戶外庭園 13%，傢俱物品 8%，其他 4% (填註：維護)。

整體顯示：對展示內容無意見者應是已瞭解陽明書屋中興賓館在國家公園中的定位為遊憩服務站人文展示的一部份；而認為應加強歷史文獻資料展示者多係從陽明書屋曾為蔣中正總統的行館為觀點。然陽明書屋興建於民國 58 年間，蔣中正總統在此居住期間僅一、兩個月 (翁元先生訪談紀錄)，其間並未有重大事件在此發生。對於參觀動機為研究歷史的遊客，建議參觀完陽明書屋後可再前往中國國民黨黨史委員會、國史館及中正紀念堂等地參訪。如何讓遊客瞭解陽明書屋在國家公園的定位為遊客服務站、環境教育研習場所及歷史建物參觀景點，亦是目前重要的功課！

(15) 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
第一季	55%	43%	2%	0%	0%
第二季	63%	34%	3%	0%	0%

遊客參觀完畢後的整體感覺很滿意、滿意者 97%，比上一季減少 1%。可接受者 3%，比上一季增加 1%。未有不滿意、很不滿意者。整體顯示：遊客對陽明書屋仍然相當滿意。

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、展示內容：

- (1) 在原物上可特別標示說明, 強調時代感與歷史感 (1 人)
- (2) 加強展示維護整理 (1 人)

2、解說員需加強的地方：

- (1) 聲音太小、應使用麥克風 (2 人)、
- (2) 很棒 (1 人)

(二)、參觀人數、場次及時間方面：

- 1、參觀人數：10 人為宜 (2 人)、20 人為宜 (1 人)
- 2、導覽場次：全面開放參觀以利市民休閒 (1 人)
- 3、導覽時間：參訪時間延長為一個半小時 (1 人)

(三) 設施：

- 1、史蹟保留勿破壞原始面貌。(1 人)
- 2、歷史無價，應多撥經費來維護歷史、庭園需要更多人員來維護。(1 人)
- 3、對解說設施很滿意但建議雨天提供傘套 (1 人)

(四) 其他：

- 1、很好 (2 人)、很滿意 (1 人)
- 2、屋外希望能拍照留念。(1 人)
- 3、從未見過蔣 (1 人)
- 4、戶外庭園可多走一些 (1 人)

六、結論與建議：

- (一) 針對滿意度較低的每梯次導覽人數問題，99 年第一季滿意度 67%，第二季 65%，98 年平均 61%，每梯 30 人的滿意度比每梯 50 人的滿意度高，但仍有遊客認為 10~20 人為宜。在解說人力無虞下，宜持續試辦每梯不超過 30 人的措施與調查。
- (二) 遊客對陽明書屋解說導覽的內容雖是滿意的，但仍覺得解說內容有再加強的必要，陽明書屋的人文解說訓練仍需持續進行。而如何讓遊客瞭解陽明書屋在陽明山國家公園的定位為遊客服務站、環境教育研習場所及歷史建物參觀景點，亦是目前重要的課題！
- (三) 遊客建議事項中立即可行的包括：雨天提供雨套、販賣輕便雨衣或雨傘、解說員解說時使用麥克風、在不影響其他遊客參觀下提供戶外拍照等。
- (四) 針對陸客前來參觀有增加的趨勢，採取相關的服務措施如：與飯店或旅行社合作提供優待票價格、販售國家公園出版品、郵票、明信片、簡體字摺頁簡介等，使其對台灣的國家公園有更深的印象及旅台回憶。