

陽明山國家公園 100 年度
研究生計劃結案報告書

蘊藏在 E 化溝通管道裡的經營管理知識
— 以內容分析法解析陽明山國家公園處
長信箱

The Knowledge Management of E-Complaints: A
Content Analysis of Director-General Mailbox of
Yangmingshan National Park

研究生：蕭莉君

指導教授：原友蘭 博士

中華民國一〇〇年十二月

論文名稱：蘊藏在 E 化溝通管道裡的經營管理知識－以內容分析法解析陽
明山國家公園處長信箱

校所名稱：景文科技大學觀光與餐旅管理研究所

研究生姓名：蕭莉君

指導教授：原友蘭 博士

中文摘要

國家公園的經營管理在法定的規範下保護國家公園範圍內的資源並滿足所有公眾的需求，而國家公園所要滿足的公眾包含了遊客、登山者、環境保育團體、周圍居民、甚至是全民；因此國家公園的經營管理規範使公眾在國家公園區域內遊憩活動時受到限制，導致公眾與自然資源兩者間衝突日益增加，提高了國家公園經營管理相關業務的挑戰性與複雜度。

本研究透過檢視陽明山國家公園處長信箱自 2003 年開通至 2010 年 12 月止公眾所寄送之電子郵件共分析 2,154 封，採用內容分析法解析公眾所寄送之電子郵件內容，將信件分析之類目架構分成三種類型：(1) 信件實際內容；(2) 寄件者之意圖；(3) 產生衝突類別，從而耙梳出信件中公眾們所蘊藏的想法；其次透過信件分析結果擬定出半結構式訪談大綱，採用深度訪談，訪談陽明山國家公園管理處之經營管理者共 19 位，而訪談大綱可分四類問題：(1) 個人之基本資料；(2) E 化溝通管道；(3) 經營管理者對信件內容之看法；(4) 產生衝突類別之內容，以瞭解經營管理者對這些疑問的解讀，進一步比對公眾與經營管理者對於國家公園經營管理議題在解讀上的差異。

信件分析結果可以發現公眾對「服務經營」所產生之服務需求為國家公園管理機制中之「其他管理事宜」為主，顯示出公眾將處長信箱管道作為訊息告知及溝通之管道。其次，公眾對「遊客管理」所產生之需求為「一般資訊查詢」，透過處長信箱之管道詢問有關遊憩時所需之資訊。並透過分析公眾來信目的，瞭解到公眾之來信主要為「資訊流通」，意旨向陽管

處索取資料的內容有「資訊與宣導策略」、「國家公園管理機制」、以及「管理行動之間協調」為大宗，也可以由此瞭解到處長信箱被公眾作為詢問或索取國家公園資訊之管道。其從信件分析結果可檢視出少數來信是資源相關議題，例如有關擎天崗牛隻問題、外來種問題以及資源消失之問題；亦顯示出公眾對於國家公園環境資源議題是有關注層面。

而透過訪談可以瞭解處長信箱之溝通平台是方便且有助於經營者與公眾訊息交流之管道，且陽管處更希冀能夠藉由公眾至處長信箱反應之各項需求及陳情案件，得以迅速掌握網路使用者對國家公園施政措施及政策議題之關注，以及執行上之問題。在此陽管處，可於首頁之區域開設公眾常見需求 Q&A 之資訊網頁亦或配合時事活動時之公告於首頁，內容可與課室業務內容做相關分類例如：遊憩資訊、交通管制資訊、遊園公車、資料索取，各類常見需求之提供可使公眾於網頁上解決疑問，以減少透過處長信箱之投書與詢問。以及在相關國家公園資訊或電子報可主動發送至投書過處長信箱之公眾電子郵件，讓公眾透過處長信箱反應需求並獲得回覆後，還能持續接收到陽管處相關資訊之告知，以減少公眾之疑問與需求之產生；且可減少避免大量之電子郵件投遞時加重經營者之回覆信件之負擔，因而分散經營者處理重要公務事務之時間。

關鍵字：陽明山國家公園、經營管理、衝突、電子郵件、內容分析法

**The Knowledge Management of E-Complaints: A Content Analysis of
Director-General Mailbox of Yangmingshan National Park**

Student: Hsiao, Li-Chun

Advisor: Prof. Yu-Lan Yuan

Jinwen University of Science and Technology

Graduate Institute of Hospitality & Tourism Management

Abstract

The management of National Park is stipulated by relevant law to well protect the scope of resources categorized in the national park as well as to fulfill requirement of the public including the tourists, the mountaineers, the environment care associations, the residents concerned, and all the citizens. The principles of managing the national park consequently sets limit to restrict the recreational activities within the park which results the conflict between the people and the natural resources. This automatically increased the challenges and complexity of managing the national park.

This study attempted to analyze the mailbox of the Director General of Yangmingshan National Park during the period of the Park opening in 2003 till December 2010 totaled 2,154 mails adopting the method of content analysis on messages sent by emails from the people. An analysis report of the content was firstly made based on the mails categorized in three types namely 1) the content of the mails 2) the request of the people who sent the mail 3) conflicts arisen from the request. An outline for conducting the semi-constructed

interview was drafted by the researcher. The researcher then conducted the in-depth interview with 19 managers of Yangminshan National Park on questions outlined in 4 areas: 1) The basic personal information 2) e-communication channel 3) the managers' interpretation of those mail messages 4) conflicts between the people and the managers. The researcher then analyzed the deviation of concepts between the people and the management on various issues.

The result from the analysis on mails showed that those “service required” by people were mostly categorized under “other management affairs” by the management which revealed the fact that people took the Director General’s mailbox as a channel of information and communication. Secondly, people would use the mailbox to request “tourist management” information as they considered the channel as obtaining the “general information”. From the result of study, we realized the people sent messages to exchange information with the main purpose to ask information on guidance of the Park, the mechanism managing the National Park, coordination of management activities. We therefore understood that the mailbox of the Director General’s mailbox was used by the people as a channel to enquire questions and to ask for information on national park. We inspected to find some few messages in the mailbox were on resource issues, for example on cattle herded at Ching Tian Gong, exotic species, vanished resource, etc. This revealed the fact that some people do have their concerns on environmental issues of national park.

From those interviews conducted, we understand that the mailbox is an effective platform of information exchange between the people and the management.

The management of Yangminshen National Park valued every messages acquired from the channel to gather the opinions from the Internet so as to draw their attentions to issues concerned by the public. The relevant Q&A is shown on the first page of their website to answer questions and to make announcements regarding activities and policies. The content is categorized to be in line with the business, i.e. recreational information, traffic control, bus transportation service, material claim, frequent asked questions and answers. All of those information on web pages would reduce the doubts and answer questions at the public's end, avoid heavy load of replying questions from the public, and consequently facilitate the managers when concentrating in dealing the important management issues.

**Keywords: Yangmingshan National Park; Management; Conflict; E-mail;
Content Analysis**

目 錄

中文摘要	I
英文摘要	III
目 錄	VI
表 次	VIII
圖 次	IX
第一章 緒論	1
第一節 研究背景與動機	1
第二節 研究目的	3
第三節 研究問題	3
第四節 研究流程	4
第五節 重要名詞界定	6
第二章 文獻回顧	7
第一節 國家公園	7
第二節 國家公園經營管理	11
第三節 國家公園使用者特性	20
第四節 網路管道之使用	23
第五節 內容分析法	26
第三章 研究方法	29
第一節 研究場域	30
第二節 研究對象與研究資料	34
第三節 研究架構與執行方式	38
第四節 資料分析方式	46
第四章 處長信箱分析結果	48
第一節 歷年信件數之分析	48

第二節 信件回覆單位之分析	50
第三節 信件實質內容分類	53
第四節 公眾之來信目的	62
第五節 衝突類型之分析	66
第五章 訪談結果	74
第六章 結論與建議	77
參考文獻	79
附錄一 陽明山國家公園之大事紀 (2003 年-2010 年)	83
附錄二 陽明山國家公園信件實質內容編碼表	93

表 次

表 2 - 1 保護區分類及劃設定義	8
表 2 - 2 國家公園遊客特性	21
表 3 - 1 研究場域.....	30
表 3 - 2 陽明山國家公園信件實質內容分類架構	41
表 3 - 3 受訪人員基本資料	44
表 3 - 4 E 化溝通管道訪談之問題.....	45
表 4 - 1 陽明山國家公園信件重複數.....	48
表 4 - 2 陽明山國家公園處長信箱信件數統計	49
表 4 - 3 陽明山國家公園處長信箱來信國別之統計	50
表 4 - 4 陽明山國家公園信件內容所屬承辦單位之統計	50
表 4 - 5 陽明山國家公園信件內容所屬承辦單位之統計(續).....	51
表 4 - 6 陽明山國家公園信件內容所屬承辦單位之統計(續).....	52
表 4 - 7 陽明山國家公園信件實質內容經營管理面向之問題數統計	53
表 4 - 8 陽明山國家公園服務經營構面之各年問題數統計	57
表 4 - 9 陽明山國家公園遊客經營構面之各年問題數統計	60
表 4 - 10 陽明山國家公園資源經營構面之各年問題數統計	61
表 4 - 11 公眾來信目的分類之問題數統計	62
表 4 - 12 信件實質內容面向與公眾來信目的之交叉分析問題數	63
表 4 - 13 信件實質內容類別與公眾來信目的之交叉分析問題數	64
表 4 - 14 信件實質內容細項與公眾來信目的之交叉分析問題數	65
表 4 - 15 衝突類型分類之問題數統計	67
表 4 - 16 經營管理面向與衝突類型之交叉分析問題數	68
表 4 - 17 經營管理類別與衝突類型之交叉分析問題數	70
表 4 - 18 服務經營管理細項與衝突類型之交叉分析問題數	72

表 4 - 1 9 遊客經營管理細項與衝突類型之交叉分析問題數	73
---------------------------------------	----

陽明山國家公園

圖 次

圖 1 - 1 研究流程圖	5
圖 1 - 2 公眾之關係圖	6
圖 2 - 1 戶外遊憩經營管理架構	15
圖 2 - 2 衝突管理各個層次之互動模式	17
圖 2 - 3 經常上網人口數	23
圖 2 - 4 國人使用電腦網路搜尋旅遊資訊來源	25
圖 3 - 1 陽明山國家公園組織架構圖	34
圖 3 - 2 陽明山國家公園處長信箱網頁表格	36
圖 3 - 3 研究架構圖	38

第一章 緒論

第一節 研究背景與動機

「國家公園」指具有國家代表性之自然區域或人文史蹟。自 1872 年美國成立世界上第一座國家公園—黃石國家公園 (Yellowstone National Park) 起，至今全球已超過 3,800 座國家公園。臺灣自 1961 年開始推動國家公園與自然保育工作，1972 年制定國家公園法之後相繼成立國家公園，目前共計成立有 8 座國家公園。

人們對於一個地方有不同的觀感與想法，國家公園可被視為保育的聖地，也是維護自然資源最堅固的堡壘，並可以被視為祖先所留下來的獵場，為蟲、魚、鳥、獸的棲身之所，或是被視為休閒放鬆的場域，追求戶外遊憩體驗的地方，這些不同之觀點反應出人們認定的環境價值觀與蘊藏的遊憩機會，這也就是說國家公園的經營管理並非僅有個人或單一團體和機關的意見與價值觀，它涉及一群各社會階層人士，各種團體與機關對同一個範圍內環境的意見與想法。

更隨著科技進步和交通運輸發展，進入國家公園的途徑越來越容易了，根據國家公園遊憩據點遊客量調查，1999 年國家公園該年遊客人數九百萬人次，爾後每年遊客量不斷增加，2006 年遊客量達到一千八百多萬人次，再次之後雖歷經 SARS 與金融風暴，人們對國家公園的興趣不減，2009 年遊客量還是達一千八百多萬人次，至 2010 年國家公園遊客量共一千六百多萬人次。這樣的數據顯示遊憩意識高漲與遊憩量暴增的今日，將有更多人進入國家公園從事遊憩活動，遊憩人數持續攀升使國家公園管理者面臨滿足公眾的需求並兼顧資源保育的挑戰更勝以往。

習於都市生活的公眾們，在進入原野前與處於原野中，不但有更大的疏離感，並且他們多半依據都市的行為準則來決定在原野時採取的行為，這些在都會生活中所容許的行為卻極可能對原野的環境造成負面的影

響，甚至影響其他公眾之遊憩體驗，使得公眾與自然資源衝突日益漸增，大幅提高國家公園經營管理相關業務的挑戰性與複雜度。

故在這個複雜的經營管理任務，管理者應如何提升經營管理服務之目標，除了在傳統的印刷文宣、郵政信箱、電話服務及管理處服務台外，網際網路更廣為近年來受政府機關所運用，協助與公眾的溝通及訊息傳遞，臺灣網路資訊中心 2011 年 1 月之調查 12 歲以上國人上網使用功能，收發電子郵件占各種網際網路項目中 22.40%，意指在各項上網功能中每 5 人就有 1 人常使用上網功能其中一項為「收發電子郵件」；而國家公園也因為網際網路之興起，於網站上增設「處長電子信箱」功能，公眾若對於國家公園有任何之意見、陳情、建議、諮詢及任何請求協助等事項，均可利用處長電子信箱之管道，使管理者與公眾之間的溝通及資訊傳遞不受時間、空間限制之交流平台；透過處長電子信箱，管理者可以直接瞭解到公眾反應之意見，並可即時與公眾所提供的資訊進行雙向溝通。

知識是增加生產力之源 (Grant, 1996)。George Bernard Shaw (1930) 在他演出的 The Apple Cart 對白中，對知識傳遞與分享的過程有非常傳神的描述，他說：『如果你有一個蘋果而我有一個蘋果，我們互相交換手中的蘋果之後，你我依然還是只有一個蘋果；但是如果你有一個點子，而我也有一個點子，我們互相交換彼此的點子之後，我們每個人都會有兩個點子。』網路上的訊息交換就像是 Shaw 理念的現世版。然而資訊本身如果未加以處理與解析無法成為可用的知識，公眾透過電子郵件所表達的想法與意見是國家公園經營管理上所擁有的龐大智慧財，但是需要加以解析方能瞭解公眾對國家公園服務的需求與對管理的期許。

本研究透過檢視陽明山國家公園之處長電子信箱，瞭解陽明山國家公園公眾所寄送之電子郵件內容，從而耙梳出信件中公眾所蘊藏之想法，以解析公眾對國家公園經營管理的問題與疑慮，研究結果將可作為日後遊客管理與服務之參考。

第二節 研究目的

歸納上述之研究背景與動機，本研究目的如下：

- 一、進行完整的文獻回顧以建構出陽明山國家公園處長信箱之分類架構；
- 二、解析電子郵件信箱內容以瞭解公眾對陽明山國家公園經營管理之議題；
- 三、根據研究結果提供陽明山國家公園經營管理改善建議之參考。

第三節 研究問題

根據研究目的，本研究探討以下問題：

- 一、透過陽明山國家公園處長信箱瞭解公眾所提出之需求與疑問內容為何？
- 二、陽明山國家公園經營者對公眾所提出之問題是否有不同的想法與解讀？
- 三、陽明山國家公園經營者與公眾間觀點之間是否有分歧之處？

第四節 研究流程

緒論開始先說明本研究背景與動機、目的，首先敘述國家公園的成立以及國家公園遊客量漸增造成公眾與國家公園之間因不同的想法、觀點以及價值觀，兩者之間有了衝突關係之產生；並接著瞭解網際網路的興起後國家公園也順勢於網站上增設處長信箱之管道，公眾方可透過處長信箱之管道寄送電子郵件給予陽明山國家公園，透過電子郵件資訊解析方可瞭解公眾對國家公園服務與管理之需求，本研究即透過公眾所寄送之電子郵件，耙梳出信中公眾之想法，以解析公眾對陽明山國家公園遊客與服務管理的問題與疑慮。

文獻回顧瞭解國家公園發展趨勢、國家公園功能，以及衝突管理與國家公園經營管理相關文獻、接著回顧有關國家公園使用者特性與網路使用者人數與行為以及內容分析法之文獻進行文獻回顧撰寫。

研究方法敘述本研究之場域概況，以及本研究研究對象與研究資料取得、研究架構與執行方式，並解釋如何以內容分析法解析歷年公眾所寄送給陽明山國家公園之處長電子郵件內容，亦將處長信箱依實際內容建構出信件分類架構，再依信件分類架構內容訪談國家公園管理者，以瞭解公眾與管理者之間的疑慮。

並依據處長電子信箱所得到的分析結果進行撰寫第四章處長電子信箱之初步分析結果與討論與第五章結論與建議部份。綜合前述，有關本研究工作項目及流程圖如圖 1-1。

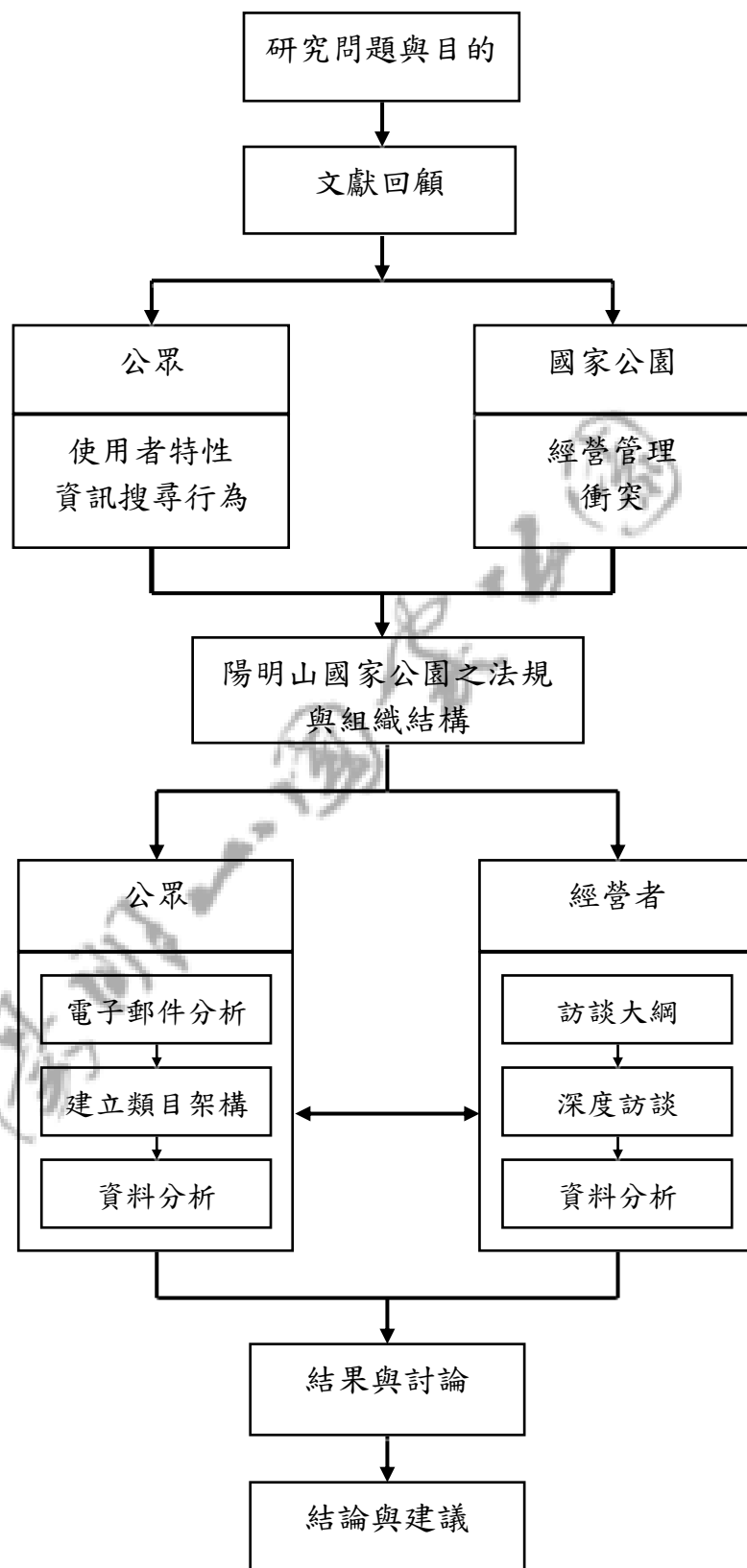


圖 1-1 研究流程圖

第五節 重要名詞界定

為使本研究中涉及之重要名詞能更加清楚明確，本節針對重要名詞加以界定說明：

一、公眾

本研究公眾一詞包含了國家公園所要滿足各種不同的對象，包含了遊客、遊憩者、觀光客、登山者、保育團體、周圍居民等，如圖 1-2。

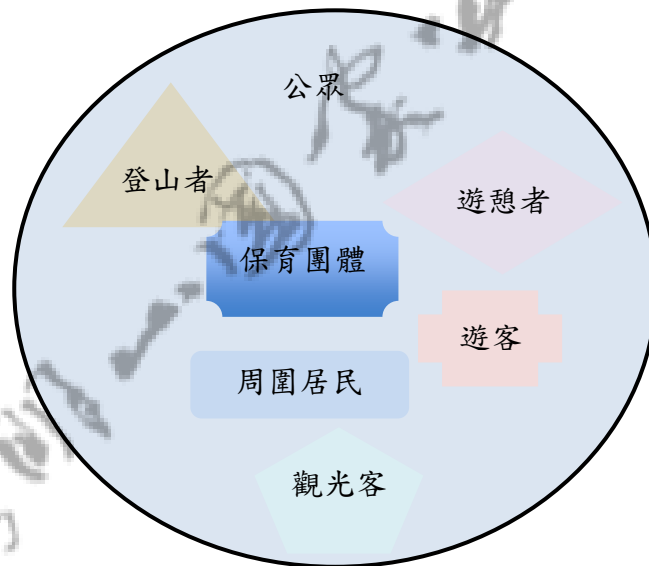


圖 1-2 公眾之關係圖

二、衝突 (conflict)

本研究對衝突的界定，採用 Lewis (1993)「衝突產生於人們不同的價值觀和興趣」；意指衝突是因為人們所關注的焦點不同所產生的爭論。

第二章 文獻回顧

經營管理就是集結一群人的力量共同達成預設的目標，以滿足各個公眾者的需求。國家公園之經營管理就是在法定的規範下保護國家公園範圍內的資源並滿足所有公眾的需求。所不同的是，國家公園所要滿足的公眾包含遊客、登山者、環境保育團體、周圍居民、甚至是全民等。簡單的說，國家公園經營管理涉及三項基本元素，地方、地方的管理單位與管理者、以及公眾。在本章節就相關文獻與前人研究，作資料的整理將依序說明在國家公園經營管理中各元素的特質與相互之間的關係；包括了國家公園的發展趨勢（國家公園界定、功能）、國家公園經營管理與國家公園衝突管理、及國家公園使用者特質與行為。

第一節 國家公園

壹、國家公園發展趨勢

「國家公園」是國際自然保育聯盟推動保護區設置和經營管理的重要成果。國際自然保育聯盟 (IUCN, International Union for Conservation of Nature) 於 1948 年成立，其設立的目的是為了促進、協助及有效保護自然地區，使自然資源使用朝向平衡及永續發展，其中成員包括 400 個政府機關與民間保護團體。

IUCN1962 年，在美國黃石國家公園召開第一屆世界國家公園和保護區大會，依著美國黃石國家公園管理模式，定義為：一塊未經人類開發、開墾、居住而改變，且由國家公園最高當局採取措施保持或消弭開發行為的大面積區域 (McNeely, 1994)，但其管理模式則是將保護區和人類行為分開，消極的隔離方式保護自然資源景觀。1972 年第二屆世界公園大會依舊在美國舉行，則深化及強調國家公園的功能與定義，應保存自然的地景與其遊憩或教育的用途，其發展已重視保育外的其他育樂功能。1982 年第三

屆世界公園會議，則重視是否發揮「永續」功能，國家公園非僅一個目標或目的而已。第四屆 1992 年世界公園大會的焦點在「爭取當地社區支持及建立和諧的保護區管理」，許多國家公園開始著手設置不驅離住民的保護區 (McNeely, 1994)。

IUCN 綜合每十年一次大會中的主題與結論，於 1994 年將世界上現有保護區劃分，各分別為：嚴格自然保留區、國家公園、自然遺跡、棲息地與物種經營管理地區、陸地景觀/海洋保護區、受管理的資源保護區等，共六類其各訂定劃設定義 (如表 2-1)：

表 2-1 保護區分類及劃設定義

類型	名稱	劃設定義
(1)	嚴格自然保留區	保護自然及自然過程使處於不受干擾的狀態，強調科學研究、環境監測和教育，保持遺傳於一個動態與進化的狀態。
(2)	國家公園	保護面積相對較大且具有國家級或國際級意義的自然區域，提供保護、教育、研究與育樂之用。
(3)	自然遺跡	保護具有全國性意義的自然景物和保持獨特風貌。
(4)	棲息地與物種經營管理地區	保護具有全國意義的物種、生物群落或需要人類特殊管理才能永續存在的自然景物。
(5)	陸地景觀/海洋保護區	保護具有全國意義並能體現人與陸地/海洋之和諧關係的自然區域特徵，同時為這些區域經濟活動提供保護，並兼顧大眾娛樂與遊憩機會。
(6)	受管理的資源保護區	為持續自然生態系統的永續使用而經營管理的區域。

(資料來源：IUCN, 1994)

其已明確說明國家公園成立具有不同自然保育、史蹟維護等功能，國家公園屬保護區類型之第二類，劃設的定義為：保護面積相對較大且具有國家公園或國際級意義的自然區域，提供保護、教育、研究與育樂之用，意味著國家公園某依處應屬公共利益空間的保護與合理之用。

根據 1974 年 IUCN 出版的「世界各國國家公園及同等保護區名冊」，指出國際所認定國家公園標準如下：(魏宏晉，2002)

- 一、面積不小於 1000 公頃範圍內，具有國家代表性之優美景觀的特殊生態系或特殊地形，且未經人類開採，聚居或開發的地區。
- 二、為長期保護自然、原野景觀、原生動植物、特殊生態體系而設置保護區的地區。
- 三、由國家最高權責機構所採取此步驟，限制開發及任何聚居之行為，並且能有效執行維護生態、自然景觀的地區。
- 四、維護現存自然狀態，僅准許遊客在特別情況下進入一定範圍，以作為現代即未來教育、科學、遊憩等資產之區域。

而根據我國國家公園法第六條，國家公園選定基準大致參考前述國際國家公園之標準：

- 一、具有特殊景觀，或重要生態系統、生物多樣性棲地，足以代表國家自然遺產者。
- 二、具有重要之文化資產及史蹟，其自然及人文環境富有文化教育意義，足以培養國民情操，需由國家長期保存者。
- 三、具有天然育樂資源，風貌特異，足以陶冶國民情性，供遊憩觀賞

者。

所以我們可以歸納出，設立國家公園的宗旨在保護國家特有之自然風景、野生物及人文史蹟，並且在合理的使用範圍，提供人類研究、教育及遊憩使用，讓後代子孫也能享受到國家公園的資產。

貳、國家公園之功能

經劃定為國家公園的地區應具有獨特的地形、景觀或動植物生態，值得國人前往觀賞、研究、以及休閒育樂，以增進國人對自然的瞭解並培養高尚情操與開闊胸懷。因此，深究其資源特色與管理方式，國家公園具備了下列之功能：(徐國士、黃文卿、游登良，1997；李柏淳，1992)

- 一、提供保護性的環境：國家公園大多具有成熟的生態體系，並常存有生物群落，安定性高，對於缺少生物機能的都市，以及追求生產量之農業生產體系，均能產生中和的作用。對於國人之生活品質及國土極具保護之意義。
- 二、保存物種及遺傳基因：每一個生態物種皆經由長時間的演替作用而遺存，無論是由伐木、狩獵、或不當的人為開發，將使生物大量滅絕。因此，國家公園的設立具有保存大量物種及孕育豐富生物之功能。
- 三、提供國民遊憩及繁榮地方經濟：國家公園獨特的大自然景致可以陶冶性情，啟發靈感。在都市經濟快速發展工商繁忙之餘，都市的居民對戶外遊憩的需求重視。因此，除了可以在住家附近之社區公園及大型公園解決遊憩問題外。國家公園的品質與條件實有益於國民戶外遊憩，另可在觀光遊憩的發展同時增進地方經濟，

繁榮周邊市鎮服務的機會。

四、促進學術研究及環境教育：國家公園區域內的地形、地質、氣候、動植物等資源多未經人為改變與干擾，不僅可提供國民接觸自然，瞭解生態體系最直接機會，更可作為動植物、特殊地形地質等科學研究之場域。

第二節 國家公園經營管理

國家公園的經營管理面臨兩大挑戰，一是如何根據自身的生態環境與生物特質採取最適宜的保育機制，顧及生態的完整性和功能，並確保生活於其物種的利益，這一部份的經營管理涉及自然資源的管理，另一方面則是處理不同使用者對國家公園使用方式和觀點差異而產生的衝突。國家公園的規劃與設置僅為保育工作的開端，公眾的使用與需求接踵而來使經營管理上更為重要，管理者必須精準的拿捏在提供高品質的遊憩機會，滿足公眾的遊憩需求同時，必須兼顧自然資源、人文史蹟，及保障遊憩安全等經營管理議題，國家公園經營管理關係著園區環境是否能夠永續發展，以達國家公園設立的目標。

壹、戶外遊憩經營管理

根據 Jubenville (1978) 視經營管理在戶外遊憩中的作用是整合資源經營，遊客經營與服務經營三大部份。資源經營考量遊憩場域保護和使用者之間的互動關係以避免遊憩資源惡化；遊客經營提升社會環境以增強公眾之遊憩體驗；服務經營有關提供公眾認為必要與嚮往的服務，讓公眾可以享受社會與自然環境。在整體經營管理中，每一部份都至關重要；因此本研究根據 Jubenville 和 Twight (1993) 提出國家公園與保護區經營管理涉及三大管理層面，如圖 2-1：

一、資源經營

資源經營子系統是由兩個階段所構成的：資源承載量與資源行動。資源的承載量包含了：土壤、水、空氣、植物群、動物群，資源承載量藉由人們使用可接受的範圍以達到維持資源的重要性及保護資源價值；而資源行動包含了場域經營、植被經營、視覺資源經營、生態系統經營；資源行動最終目的結果在不同的場域加強環境保護的使用以達到一個具體的遊憩機會。以下針對資源經營計劃作說明：

(一)場域經營：指開發操控場域時，應適時的維持資源的品質與必要時應恢復設置，且場域經營是一個加強功能的程序，目的是保護遊憩區避免公眾過度的使用並維持一個令人滿意的遊憩區域環境。

(二)植被經營：有關密集使用區域的造林經營做法，例如發展沿線場域道路、步道及周圍的大量的水資源；這些很多的做法是預先被啟動為了在任何有關遊憩發展的場域準備。

(三)生態系統經營：在具有爭議的管理區域有關保持分段的生態系統。大部份爭議的經營策略是生態系統關於火被禁止在公共區域，致力於自然生態系統的動態，因此主要討論有關於管理火的計劃。

(四)視覺資源經營：評估有關視覺的衝擊在任何人造的活動或發展以及加強適當的景觀；這個過程景觀的特徵是清楚的被分析與分類，在他們最低的視覺衝擊能力去吸收發展，這個過程是結合了公眾之看法。

二、遊客經營

遊客經營為了幫助公眾選擇各式各樣遊憩機會或是協助公眾在遊憩區之操作或使用，遊客經營涉及兩個面向：瞭解遊客需求與遊客行動，遊客需求包含：遊客動機、遊客知覺、參與方式、需求層次；而遊客行動包含：處理遊客安全、解說與環境教育活動、資訊與宣導策略，及遊客使用狀況。因此遊客經營管理需要獲取遊客資訊（需求、動機、喜好、參與方式、社經背景），深入瞭解遊憩者，以協助遊憩者選擇各種遊憩機會或是管控遊客活動。

(一)資訊與宣導策略：是普遍認定最適合操弄公眾行為的經營管理工具，能夠協助公眾理性的選擇低衝擊行為與符合他們需求的遊憩場域。最近的調查顯示人們對於環境永續與野生動物保育顯示高度的支持，但問題是環境永續與野生動物保育不是單純的個人行動；像是不攀折花木、不餵食動物或是不隨意丟棄垃圾。也不能只對環境有片面的瞭解，片面的瞭解可能導致錯誤的判斷或是負面印象 (Reading and Kellert, 1993)，這更是凸顯全面與完整的資訊策略與宣導教育系統的重要。

(二)解說與環境教育活動：能協助公眾瞭解公園內自然與人文景觀的價值與意義，以及合宜的使用方式，許多遊憩活動造成環境的負面影響是因為無知，而不是蓄意破壞 (Jubenville and Twilight, 1993)，良好的環境教育策略可以解決公眾無知這個問題。

(三)遊客安全：是經營管理所關注的，無論是哪一種類型的遊憩

活動，管理者都應該給予該項服務的，例如：告知遊客從事該項遊憩行為最低之安全標準，以及一個指標或是一本小冊子對於公眾之安全都是有幫助的，而國家公園要求公眾申請入山入園證，這也是遊客安全管理的其中一種方式。

(四)遊客使用狀況：公眾前往遊憩區時使用到硬體和軟體設施；硬體設施即山屋或是營地，而軟體設施則是人員的服務。

三、服務經營：

服務行動與設施、服務以及使公眾感到舒適的附加行動相關，計包含兩個面向：組織規範與服務行動。組織規範一方面規範了國家公園的權利與職責，可以提供的服務；另一方面也給予國家公園管理這權力執行各類經營管理行動。限制的來源有法規，組織的目標、管理行動之間的協調，任職者的能力，及使用者的態度；服務行動包含區域規劃、許可權的經營、設施維護、風險經營與危機處理等四項。

(一)設施維護：是最極其重要的服務經營行動，目的在保護國家公園內的設施狀況在公眾可接受的範圍內，例如：步道、遊客中心等，這是最基礎的服務行動。

(二)許可權經營：工作在提供特殊的設施/服務以確保公眾遊訪特定的遊憩場域，例如：登山小屋、生態保護區的入山入園證申請。

(三)區域規劃：是重要的土地管理策略，在不同的空間尺度裡適當的資源分配運用。根據國家公園法第 12 條之規定，國家公園土地運用及資源管理分區規劃出：一般管制區、遊憩區、生態保護區、特別景觀區、史蹟保存區共五大區，前兩

項分區目的在提供國民育樂之體驗，後三項分區目的在執行
國家公園設立的核心價值 (許義忠，2009)。

(四)風險經營與危機處理：在這邊意旨減少公眾於自然或人造環
境中風險之發生，管理者可協助使用者減低遊憩時產生之風
險。

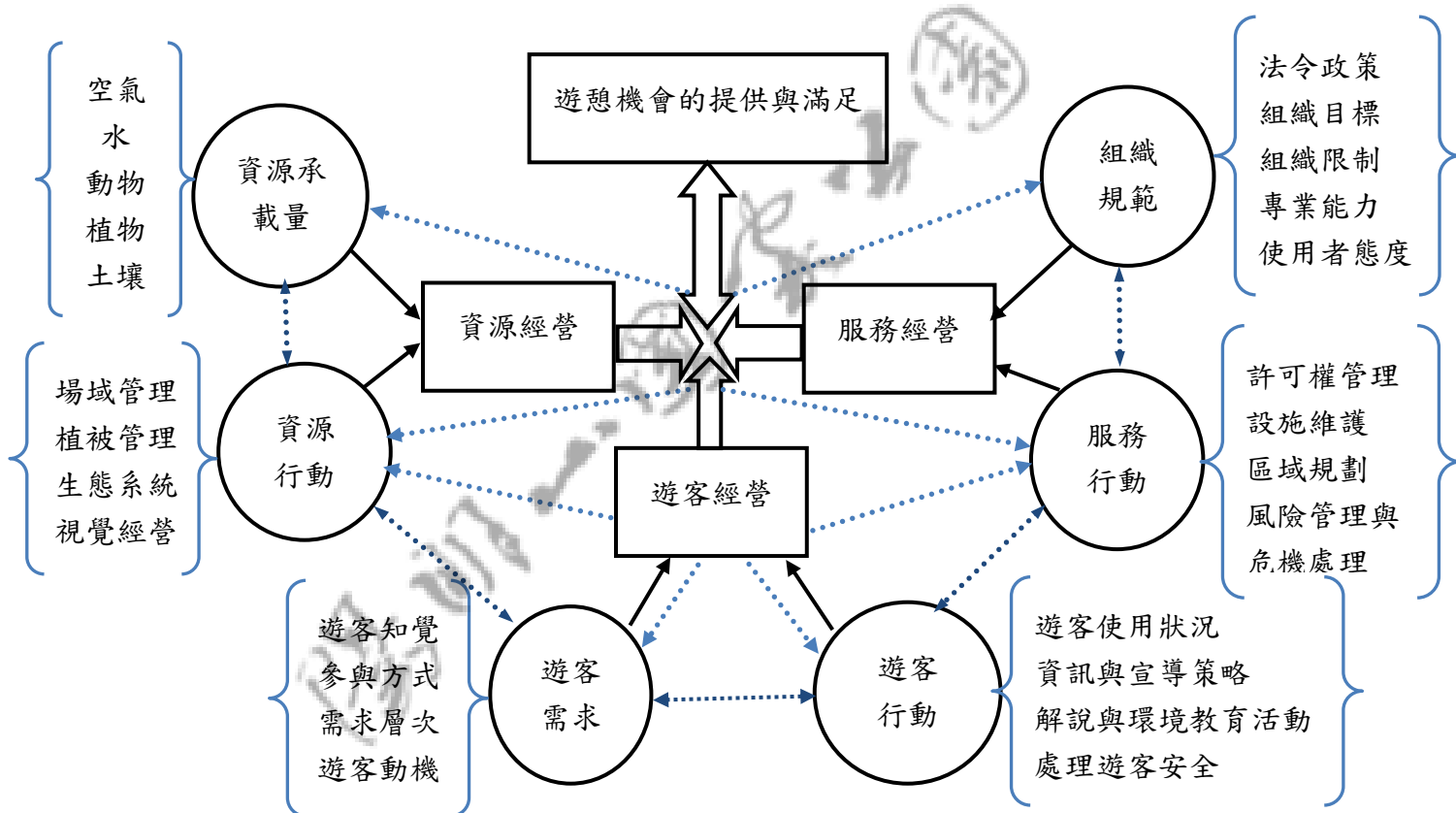


圖 2-1 戶外遊憩經營管理架構

(資料來源：Jubenville and Twight, 1993)

貳、國家公園衝突管理

一、戶外遊憩中衝突定義

衝突 (conflict) 在戶外遊憩中，無論是遊客之間、遊憩管理者與遊客之間，或不同使用者族群之間都會產生衝突，而且遊憩衝突是不可避免的，而許多學者對遊憩衝突都有不同的定義，根據 Lewis (1993) 指出「衝突產生於人們不同的價值觀和興趣」，保護區的經營管理爭論的起因都是因為人們關注的焦點不同，人們瞭解保護自然環境是為了讓未來的世代保有同樣優質的環境，也明白保育野生動植物的價值；但是他們也同時關心自己對自然資源使用的權益，例如：遊憩的使用。

二、戶外衝突管理的來源

衝突管理涉及了許多來源，遠遠超過使用者的活動及空間問題。有關遊憩衝突至少有三個來源，遊客、管理者，及當地的社區居民 (Little and Noe, 1984; Schreyer, 1990)。近期的資源管理研究指出利益關係人 (stakeholder)，相對於資源的一詞解釋資源使用者的分歧與多變 (Ramirez, 2000)。這是個從商業領域借來的詞彙，意味一個對某件事而有興趣或是加以考量的人 (Freeman, 1984)。

Röling 和 Wagemakers (1998) 給了個適合在自然資源管理的情境中使用的定義「利益關係人就是自然資源的管理者和使用者」(p. 7)。定義中的管理者與使用者指射的不僅是個人，也包含團體與組織，這也可以說在國家公園經營管理的對象不僅限於觀光客，觀光客只有眾多類別的「利益關係人」之一類。

Little 和 Noe (1984) 所提出的衝突類別架構各類「利益關係人」與國家公園之間的關係作了很好的說明 (如圖 2-2)。

		衝突的接受者		
		遊客	公園經營管理	社區
衝突的來源	遊客	1 遊客－遊客	2 遊客－公園	3 遊客－社區
	公園經營管理	4 公園－遊客	5 公園－公園	6 公園－社區
	社區	7 社區－遊客	8 社區－公園	9 社區－社區

圖 2-2 衝突管理各個層次之互動模式

(資料來源：Little and Noe, 1984)

- (一)遊客對遊客：指兩個族群的人不能共同享受同一個遊憩資源，例如在同一個水域進行游泳和玩水上摩托車使用者，會因為從事這兩種活動區域重疊，進行活動時彼此受到干擾，而引起衝突。
- (二)遊客對經營管理：公眾常常與管理者管理上產生衝突。常見的例子，遊客因為缺乏相關知識，登山客於山野區域亂丟垃圾或是餵食野生動物，造成公眾與經營管理上之衝突發生。
- (三)遊客對社區：公眾因遊憩活動，對附近社區常造成周遭居民的問題；如交通上塞車，停車之問題、環境的問題垃圾廢棄物亂丟、擁擠的問題，以及遊客的大量湧入與當地居民生活造成衝突。
- (四)經營管理對遊客：公眾並不總是衝突的來源，管理往往也是原始來源，限制使用是一個常見的例子，公眾可能覺得他們

有權使用原野區域，在未取得許可證之前，或是即使有一定數量的遊客已經在使用該資源；但是管理者是負責資源保護與法規，而遊客得到娛樂時是希望「自由選擇」，使用所有公園或森林之區域。

(五)經營管理對經營管理：經營管理單位之間的衝突，如同不同公眾可能有不同標準價值對於適當的資源使用，所以可能在不同的管理人員的價值、想法上會有不一致的想法而有所衝突。

(六)經營管理對社區：國家公園遊憩資源的使用的限制，如禁止狩獵、走捷徑，這對當地周圍社區居民產生衝突，社區居民是需要學習去使用資源的區域。

(七)社區對遊客：很多國家公園的出入口於某城市上，減損了一些公眾原野之遊憩經驗，大量的發展遊客經濟以及區域華麗的視覺展示的衝突，很多遊客是尋找著非都市經驗。觀光經營直升機與飛機飛行在野外區域產生了遊客與管理者兩者的衝突。

(八)社區對經營管理：特別利益的族群，社區官員以及甚至有影響力的社區居民在地方壓力之後，衝突發生在附近資源區域管理。社區利益可能迫使附近的遊憩區管理，允許社區藉由管理考慮過不適當的事件，解決衝突是經常需要出一個同意解決方案，有關遊憩管理機構的這些要求後。

(九)社區對社區：商業利益，在社區和相鄰社區之間可能是互相矛盾的接受特許合同的遊憩服務。用品商之間的激烈競爭，可導致遊憩衝突，尤其是當涉及到分配的配額。

也因此，Tranel 和 Hall (2003) 明白指出衝突在保護區的經營管理勢必也無可避免的情況，國家公園的經營管理實際上就是在處理衝突，因價值觀與興趣不同而產生的衝突，他們對此提出了 6 點經營管理的建議：

- (一)經營管理者必須取得正確與徹底的資源資訊，但同時地必須瞭解科學資訊的限制。
- (二)公園與保護區的經營管理者應該將大眾的意見納入各級決策當中。
- (三)而大眾釐清各保護區的目標，並運用經營管理達到這個目標。
- (四)預先規劃但要能設想目的決策將對保護區的未來產生什麼樣的影響。
- (五)瞭解不是所有的公園都能提供所有的機會，在區域規劃的情境中檢視公園規劃與管理。
- (六)對資源的利用，不作任何決定，也是最好的決定。

國家公園的經營策略對管理者而言，是為保護園區內擁有的資源與自然物種的管理，讓其生態完整性，並使資源永續保存。但對公眾而言國家公園規範使他們在遊憩國家公園區內活動時受到限制，因而在園區活動產生行為對國家公園不恰當或不合宜，以及觀點的差異；因此使管理者與公眾之間產生出了資源使用上的衝突。

第三節 國家公園使用者特性

壹、國家公園使用者之特性

不同於大眾觀光，造訪國家公園的遊客傾向於知識與體驗的追尋，他們有興趣親近荒野，觀賞鳥類、動物、野生動植物，想要體驗不同的生活方式，並以此交到相同興趣的朋友。

綜合檢視以往有關陽明山國家公園遊客基本資料之相關調查統計，有關陽明山國家公園之遊客特性（黃淑君、林慧娟、郭家汝，2003；洪國珰，2008；謝淑芬，2009；張俊彥，2009；陽明山國家公園，2009；陽明山國家公園，2010）：

- 一、遊客性別：男、女比例以往之研究，2003 至 2008 年以男性遊客比例較高，但在自 2008 年後之調查研究女性之遊憩人數比例統計較男性遊客高。
- 二、遊客年齡層：大多以 20-40 歲遊客為居多。
- 三、遊客教育程度：為大學或專科。
- 四、遊客職業：學生及工/商/服務業為居多。
- 五、遊客前往國家公園遊憩目的：接近大自然、欣賞大自然優美風景、體驗自然、運動健身、抒解壓力、增進家人與朋友間的感情，回顧前人對陽明山國家公園遊客之特性研究，可以瞭解到前往國家公園遊客大多希望可以體驗到自然，接近大自然可以使遊憩者感到放鬆抒解緊張壓力。

在遊客基本資料（性別、年齡、教育程度、職業）、遊憩目的，將其整理如表 2-2。

表 2-2 國家公園遊客特性

學者 (年代)	研究設計	遊客基本資料	遊憩目的
黃淑君、 林慧娟、 郭家汝 (2003)	於陽明山國家公園魚路 古道對年滿 18 歲以上遊 客作現場問卷調查以便 利抽樣方式進行問卷調 查，共得到 376 份有效問 卷。	男性 58.8 %、女性 41.2% 年齡以 20-34 歲居多 42.0 % 教育程度大學專科以上 72.6 % 職業 商/服務業 54.5%	接近大自然 運動健身 抒解壓力 增進家人與朋 友間的感情
洪國珣 (2008)	陽明山國家公園之前山 範圍進行旅遊活動之遊 客調查，有效問卷為 143 份，遊客動機採「1」-「4」 分測量方式，分別從「非 常弱」到「非常強」記分	遊客性別男性居多 58.7% 年齡以 21-30 歲居多占 34.3 % 教育程度 大學 37.3 % 職業 學生為多數 40.6 %	開車兜風、到處 走走 增進家人、朋友 感情 一般休閒 (溫 泉、採海芋)
葉蕙儀 (2008)	主要以前往陽明山陽明 書屋遊客為主要對象，回 收問卷共 400 份。	遊客性別以女性居多 68.5 % 年齡以 51-60 歲為多數 教育程度 大專/大學 43 % 職業為軍公教 25.3 居多	觀光 體驗自然 學術研究
謝淑芬 (2009)	選定前山、大屯山、二子 坪、馬槽為調查地點，採 便利抽樣方式進行問卷 調查，回收有效樣本共 365 份	男性 44.1 %、女性 55.9 % 年齡以 18-25 歲居多占 36.5 % 教育程度大專及大學 57.3 % 職業 私人企業工作者 35.3 %	接近大自然欣 賞優美景觀 此次旅遊讓我 留下美好回憶 消除緊張壓力
張俊彥 (2009)	陽明山國家公園全區之 遊客人數調查，園區內現 行 11 處遊憩區暨主要遊 憩據點為主要研究範圍。	各遊憩區抽樣調查男女遊客為 男：女=5：5，亦陽明山國家公 園遊客男女比例相當，入園遊 客年齡多數為 36~55 歲之青壯 年，教育程度多半為專科、大	平日前往之遊 客多半為習慣 性前往園區進 行健身運動，其 假日為運動健

		學及以上程度，職業以工商服務為主。	身或攜家帶眷之旅遊。
陽明山國家公園 (2009)	陽明山國家公園遊客之服務據點進行問卷調查，包含遊客中心、擎天崗、冷水坑、小油坑、大屯(含二子坪)、龍鳳谷、天溪園生態中心即陽明書屋，共 8 個服務點，共回收 4,865 份問卷。	男女比例：男 46.1%，女 53.9 % 年齡以 20-35 歲占 32.7%多數 教育背景為大學(專)56.0 % 職業以工/商/服務業 33.5%居多	未調查
陽明山國家公園 (2010)	陽明山國家公園遊客之服務據點進行問卷調查，包含遊客中心、擎天崗、冷水坑、小油坑、大屯(含二子坪)、龍鳳谷、天溪園生態中心即陽明書屋，共 8 個服務點，共回收 6,039 份問卷。	男性 44.8 %；女性 55.8 % 年齡 36-50 歲占 31.3%，其次 51-64 歲為 30.1 % 教育程度大學(專)58.2% 職業多為工/商/服務業 34.5%。	未調查

(資料來源：本研究整理)

第四節 網路管道之使用

壹、網路使用者使用人數

自 1995 年網際網路的興起，網路的使用改變了人們生活，更是這幾年來新興的一種傳播系統 (瞿本瑞，2001)，只要進入網際網路的世界，就再也沒有時間、空間的限制，所有的參與者都在一個電子空間 (cyberspace) 中，因此在這個空間裡，所有的參與者就如同身處於一個虛擬的社會中，可進行同於真實社會的活動。這種新的傳播系統的興起，為消費者增加了一個決策前資訊搜尋的管道 (傅豐玲等，2004)，加上網路的便捷、無時間性、無國界性、互動高、低成本等特質，讓遊憩者在資訊的取得可說是俯拾即是。

根據資訊工業策進會調查國人經常上網人口數 (如圖 2-2)，自 2005 年國人經常上網人口數已有 959 萬人，2007 年經常上網人口數已達 1,002 萬人，且每年上網人口數都有持續攀升，至 2010 年 9 月經常上網人口數已有 1,074 萬人，顯示出國人使用網路的狀況更加普及，網路已逐漸的成為許多人生活的一部份。

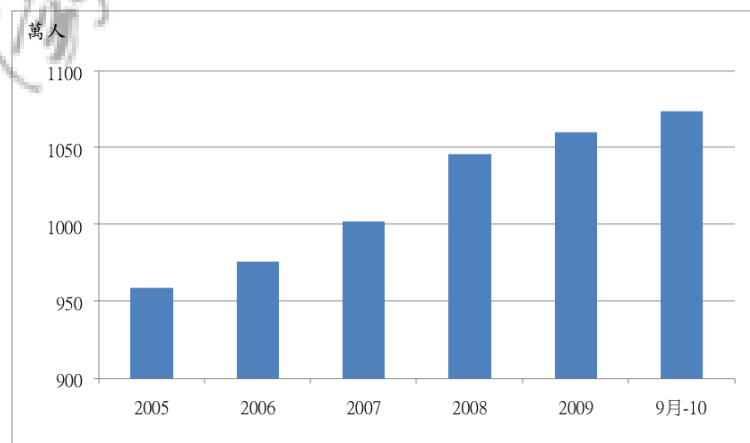


圖 2-3 經常上網人口數

註：「經常上網人口」為每季末於降網路服務業者處有登錄網路帳號且仍在使用中之用戶。

(資料來源：資策會 FIND，2010)

貳、網路使用者行為

隨著網路發展與普及，這樣新興的網路傳播管道，增加了人們資訊傳遞與他人互動之機會，遊憩者可藉由網路管道從事資訊搜尋，獲得某些資訊，增加我們對某些事物的瞭解，以降低遊憩者的不確定感（許銘珊、李一民，2006）。

然而檢視國人使用寬頻上網行為之調查，臺灣網路資訊中心 TWNIC (2010) 國人網路行為調查其中接觸網路年資、平均每日網路使用時數、上網之地點調查等調查。

- 一、接觸網路之年資：根據研究調查統計結果，大部份民眾的上網年齡多在「10 年以上」占了 48.09 %，其次為「5 年-未滿 6 年」。
- 二、平均每日網路使用時數：每日上網平均以「2 小時-未滿 3 小時」為最高占 18.32 %，其次是「1 小時-未滿 2 小時」(16.83 %)。
- 三、上網之地點：絕大部份民眾是在家中或是居住地上網占 88.51 %，其次是在工作地點或辦公場所上網占 33.58 %，第三在學校上網占 19.03 %。

根據臺灣網路資訊中心 TWNIC 於 2003 年至 2010 年間民眾使用上網主要功能之調查結果平均前五項依序為「瀏覽資訊網頁、網頁 (WWW)」56.90 %、「電子郵件 (E-mail)」40.87 %、「搜尋資訊」29.58 %、「網路遊戲」19.47 %及「網路即時傳呼或聊天室」17.51 %。

由此調查可以瞭解到臺灣民眾使用網路之大部份功能多在瀏覽資訊、網頁，網路上之資訊已成為獲得資訊其中之一管道，其次為收發電子郵件是第二使用網路之功能，在電子郵件成為國人社會中不可或缺的一種

溝通媒介。

另外在觀光局國人旅遊狀況調查之研究，其中統計國人旅遊資訊來源採用電腦網路搜尋調查發現，2003 年國人使用網路搜尋占 16.4%，到了 2006 年已經提升到 27%，而 2009 年更是攀升至 30.2%，顯示國人以漸漸採用電腦搜尋資訊作為旅遊時的資訊來源。

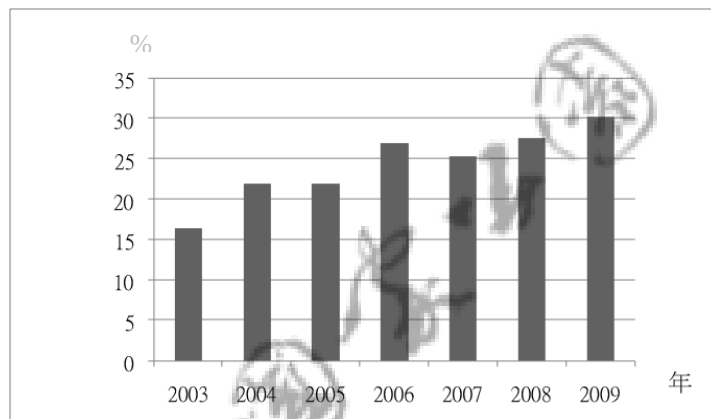


圖 2-4 國人使用電腦網路搜尋旅遊資訊來源

(資料來源：交通部觀光局，2010)

以及回顧其他研究主要觀察消費者在網路上資訊搜尋行為之研究結果，90.2%的自助旅行者認為網站為蒐集旅遊資訊的基本工具（傅豐玲、周逸衡、李國志，2004）。而周逸衡、巫喜瑞（2003）調查休閒農場遊客旅遊資訊搜尋行為結果，遊客於旅遊前開始蒐集相關資訊，且遊客不會嫌資料太多；資料來源遊客偏向從專業導覽管道蒐集，其次才透過網路蒐集資訊。

因此，可以瞭解到雖然網際網路已經普級化，但是遊客遊憩行為的不同所主動採取上網搜尋資訊即有所差異，自助旅行者需要高自我解決資訊能力，即自助旅行者對於旅遊資訊搜尋為基本工具，而休閒農場因有專業的導覽人員，遊客對於相關資訊搜尋較偏向專業的導覽人員。

第五節 內容分析法

壹、內容分析法定義

內容分析法 (content analysis) 屬於非介入性研究的一種，亦稱為資訊分析 (informational analysis) 或文件分析 (documentary analysis)，目的在於有系統的檢視文件與現有的紀錄。內容分析法適用於各種人類傳播紀錄之研究 (劉鶴群、林秀雲、陳麗欣、胡正申、黃韻如，2010)，適合研究的資料的類別包含了雜誌、書、網頁、報紙、歌曲、演講、信件、電子郵件、廣告、電視節目；可以用於分析人們傳達資訊的內容，間接瞭解人類的行為。

Nenman (1977)對內容分析法的特質有以下說明：

內容分析法讓研究者可以揭露人們透過溝通管道 (例如：書籍、文章、電影) 所溝通的內容 (例如：訊息、意義、符碼)。這種研究進路讓研究者以不同的方式耙梳並發現隱藏的訊息...研究者可以利用內容分析法比較文本之間的內容，並用量化的方式分析它 (例如：表格、圖)。此外，研究者可以探討文本中不同的觀點 (p. 273)。

王文科、王智弘 (2009) 指出內容分析法目的是針對溝通產生的內容做客觀的、系統的，以及量的描述的傳播內容的研究技術；楊國樞、文崇一、吳聰賢、李亦園 (2006) 認為內容分析法研究過程雖屬於量化分析，但不表示純粹「定量分析」，是以傳播內容為「量」的變化，轉而推論出「質」的變化，應該說是一種「質」與「量」並重的研究方法。從量化方面企圖分析出用字、用詞及某種概念出現的次數；從質性分析，則分析出文中的意涵與實際意義，旨在透過量化的技巧與質性的分析，透過客觀且

有系統之方式，對分析內容進行研究借以推論產生該文件內容與意義。

貳、內容分析法分析單元與類目

而內容分析之方法最主要的部份於類目與分析單元，與整個研究設計有密切關係（楊國樞等人，2006；劉鶴群等人，2010）。

一、分析單位：本研究從事內容分析，用來檢視資料的最小範圍—「分析單元」包含了：概念，處室、問題、目的等三項。

二、分析類目：所擬定內容分析之類目，基於兩種來源，首先依據理論或過去的研究發展而成，然後研究者初步閱讀電子郵件後修改而發展而成。

因分析類目是內容分類，即內容分類的標準，分成兩類：

(一)為「說甚麼」類目：測量實質內容，包括主題、特徵、主角、權威、來源等類目。

(二)為「言者的目的」類目：寄信者的意圖，包括敘述的目的、來信者詢問的目的等類目。

而建構類目的原則根據王石番（1996）所提出的9項原則，包括符合研究目的，反應研究問題、窮盡、互斥、獨立、單一分類原則、功能性、可操作性、合乎信度、效度。

參、內容分析法優缺點

一、內容分析法的優點：不具干擾性，且易於施行。

(一)針對人類溝通的文件加以運用。

(二)不會去打擾道別人，所分析的內容不會因為研究者出現而受

到影響。

(三)不受時間空間影響。

(四)所需要的後援不多，比起其他研究方法簡單，而且在時間及資源上的需求也較經濟。

二、內容分析法的缺點：(王石番，1996)

(一)內容分析所花費的時間較多。

(二)不同的使用者可能會使有不同的分類、定義檢測同一概念，所得到的結論自然不同。

第三章 研究方法

網路社群是具有共通興趣的人們透過網際網路相互溝通，且彼此分享資訊的社會現象 (Romm, Pliskin and Clarke, 1997)。人們透過討論區與社群成員間彼此分享、交換各種資訊。Rheingold (2000) 指出網路社群成員在網路上自願性的從事公眾事物的討論，是種多對多的傳播，參與者有充分表達的自由，因此社群成員透過分享與互動，不但可以產生資訊的交流，並可以快速的創造與累積資訊。唐士哲 (2004) 指出網路世界的許多特性都是「浮動中的生活世界」的縮影，因此研究者在虛擬的場域中觀察與紀錄網路社群討論，實與民族學的近路有極大的相似性。

因此，透過觀察網路成員的對談，可以協助國家公園經營管理者瞭解公眾對國家公園經營管理的觀感與疑問。Blackler (1995) 稱這類瞭解研究對象的知識為普通知識 (common knowledge)。而 Spender (2002) 進一步指出普通知識的增長透過互動而產生。這讓電子郵件信箱的信件往返詳載著民眾與管理者之間的互動過程，成為汲取普通知識的最佳管道。公眾與管理者之間的互動也協助管理者瞭解管理上的情境與選擇。但是資訊未經過整理是無法創造進階的知識，也無法被運用；進階知識的創造仰賴解讀者的觀點與對該領域的瞭解，深厚的領域知識可以協助知識的分類與精進，並協助人們對該領域有更深入的了解。

在本研究中，研究者對保護區經營管理的專長與投入，將作為解析研究資料的基礎，致力於戶外遊憩研究對經營管理學門更深入的了解，一套完整的研究，必須要有研究設計及採用的方法，以達成研究目標，而本章節中，將對本研究之研究場域、研究對象與研究資料、研究架構以及執行方式作說明。

第一節 研究場域

壹、陽明山國家公園概述

國家公園別於一般都會公園之使用，國家公園依據國家公園法而設立，是為保護國家特有的自然風景，野生植物及史蹟，並提供國民育樂及研究使用的區域；而陽明山國家公園因緊鄰大台北都會區屬可及性最高的國家公園亦具有「台北後花園」之稱；擁有獨特的火山地質地形與地熱活動景觀、多樣化的動植物資源，及戶外自然健行活動之場域，而陽明山國家公園因具有豐富的戶外遊憩資源及交通便利，使得陽明山國家公園之公眾與管理者兩者間互動機會增加，本研究場域以陽明山國家公園為例。

陽明山國家公園園區位居台北盆地北緣，其原名「草山」，其泛指大屯山、七星山、紗帽山所為繞的山谷，其中以七星山最具代表。陽明山國家公園全區以特有的火山地形地貌為主要特色，其以大屯火山群為主體，面積共有 11,455 公頃，其海拔高度自 200 m 至 1,120 m，海拔落差雖無山岳型國家公園如此巨大，但地勢起伏依然劇烈，山脈、溪谷、湖泊、瀑布、平頂、盆地等各種地形交錯，呈現豐富的景觀變化。

表 3-1 研究場域

國家公園	陽明山國家公園
臺灣位置	北部
管理處成立日期	西元 1985 年 9 月 16 日
面積	11,455 公頃
主要保育資源	火山地質、溫泉、瀑布、草原、闊葉林、蝴蝶、鳥類

(資料來源：臺灣國家公園，2011)

貳、陽明山國家公園組織架構

國家公園管理處隸屬內政部營建署所管轄並依法管制，是國土利用最高層次，並依國家公園法第五條之規定，國家公園設有管理處，而陽明山國家公園管理處（以下簡稱為陽管處）組織架構（圖 3-1），由上至下依序為，處長、副處長、秘書，及各課室站，其各課室站互為平行單位，分別為：遊憩服務課、解說教育課、保育研究課、企劃經理課、環境維護課等五個課，行政室、會計室、人事室等三個行政單位，四個管理站分別為擎天崗、小油坑、龍鳳谷及陽明書屋，以及建管小組及資訊管理站，各負責職掌管理內容如下所列：

- 一、遊憩服務課：關於遊憩區經營管理涉及政策事項之擬定，遊憩事業之督導考核事項，遊憩設施之維護管理，遊憩服務資料蒐集及統計分析，環境維護擊改善事項處理，區域內緊急救難救災事項，有關遊客登山及淨山等活動之輔導及配合事項，管理處指定之商店販賣區經營管理督導事項。
- 二、解說教育課：有關解說與環境教育之規劃設計與建置，宣導活動之推廣與執行，解說志工招募、訓練與服務，解說與環境教育資料蒐集、編製與展示，解說教育視訊媒體之規劃設計及製作，以及遊客解說服務事項。
- 三、保育研究課：各種資源之保育研究、保護設施、調查監測計劃之執行、監督、自然資源庫管理事項，區內瀕危、珍貴稀有動物、植物生態資源調查、保護、監測，保育研究成果推廣及成果應用，生態保護區及園區保育巡山護管工作，管制站之管理事項以及保育研究成果之應用與推廣，學術研究採集申請之核發管理，進入生態保護區入園許可之執行事項。

- 四、企劃經理課：國家公園計畫之擬定、執行、檢討、變更事項及推動實施，與各有關單位之協調配合事項，區域內土地使用申請案件之審核，土地利用、區域內設施規劃及管制要點之擬定，區域內用地取得之處理事項，國家公園法規、管理資料之蒐集研究，以及有關違反國家公園法事項之處理，及相關企劃經營事項。
- 五、環境維護課：各項自辦工程建設之工程勘察、設計、發包、施工監督及整建維護，環境整建維護及資源保護維護，遊客中心與各管理站及遊憩區設施整建維護，園區內管有歷史或紀念性建築之修繕，及其他有關園區各項環境維護之相關事項。
- 六、行政室：公文處理、流程(時效)管理，檔案管理事項，員工薪資發放及公、勞、健保繳納事項，管理處國有公共財、物品管理，公務車派調、油料及維護管理事項，辦公處所及宿舍管理，財(勞)物採購及發包作業，總機、訪客服務、業務諮詢等事宜，及其他不屬於各課室之業務事項。
- 七、會計室：管理處歲入、歲出、經費收支審核、憑證保管及各項記帳憑證之製作。
- 八、人事室：關於管理處組織編製、員額分配、職員派(僱)、遷調，及其他有關人事管理業務事項。
- 九、資訊管理室：管理處網站建置、更新等管理事項，電腦硬體採購、管理、維護，相關數位影音資料管理、審查、借用事項，及管理處資通安全管理、防護、宣導等事項。
- 十、建管小組：建築執照申請、遺失補發，拆除執照申請，房屋修繕申請，違建查處，違建拆除，申請接水接電、建築物室內裝修審查、竣工查驗，建築物應美化補助申請。
- 十一、龍鳳谷管理站：區域內遊客服務、解說宣導及安全維護管理，各項公共設施維護管理，自然資源之維護、保育及遊客急難救

助，區域內之環境清潔、巡護查報作業事項。

十二、小油坑管理站：管理站區域內遊客安全、遊客服務工作、解說教育宣導、緊急救助事項、環境監測與資源保育，公共建設及步道的環境整理清潔維護，及違規事項之勸導與取締回報。

十三、陽明書屋管理站：史蹟文物資料之蒐集、維護、編製、展示、研究、保存、史蹟文物資料宣導活動之策劃、執行，視聽媒體設計及製作，遊客服務，宣導解說、服務人員訓練及安全維護管理，環境教育之推廣與史料研究事項，及區域內及鄰近地區之管理事項。

十四、擎天崗管理站：區域內遊客服務、解說宣導、安全維護管理，各項公共設施維護管理，環境清潔維護，自然資源之維護、保育及遊客急難救助，區域內之巡護查報等事項。

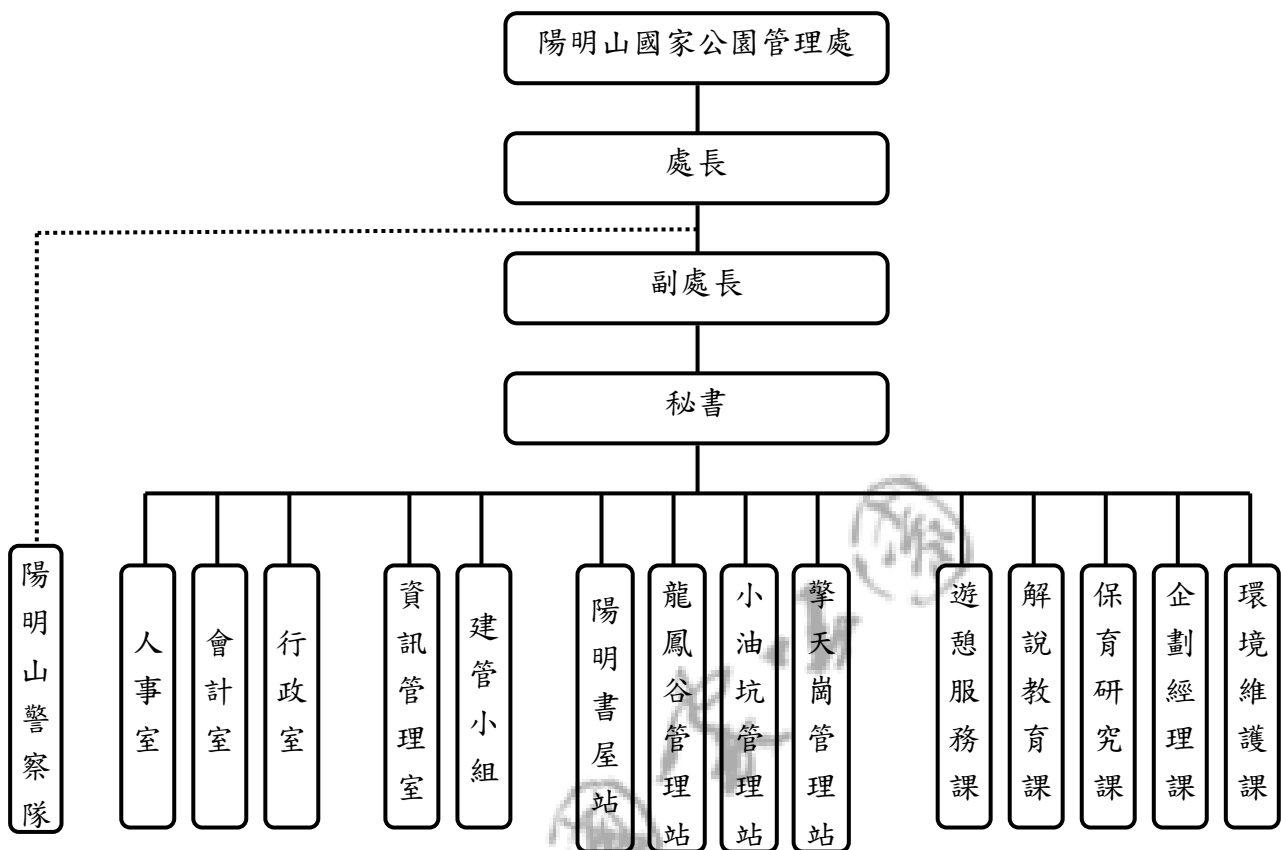


圖 3-1 陽明山國家公園組織架構圖

(資料來源：陽明山國家公園，2011)

第二節 研究對象與研究資料

壹、研究對象

本研究藉由管理者與公眾之間電子郵件的交換，瞭解各種公眾於陽明山國家公園遊憩時產生之衝突，也就是從公眾的觀點解析國家公園遊客與服務管理的疑慮，由於遊憩行為的產生起於遊憩計畫階段，也就在造訪國家公園之前就開始，因此許多公眾對於管理單位的服務要求，並非在園內範圍發生，也就可能衝突的產生是在國家公園範圍之外。因此，本研究研究對象為曾經使用國家公園服務之公眾。

貳、研究資料

研究資料為陽明山國家公園之電子郵件，因公眾使用所產生的意見，這些意見是藉由「處長電子信箱」，簡稱為「處長信箱」所蒐集而來，而信件內容蒐集自陽明山國家公園處長信箱自 2003 年啟用至 2010 年 12 月止之信件內容。因此，陽明山國家公園為了吸納公眾意見以及與公眾意見之交流，在電話服務、管理站服務櫃台及郵政信箱，三種資訊流通管道之外，於網站上增設「處長信箱」。

處長信箱管道擴大了民眾參與公共事物，民眾亦可直接針對管理者政策意見、不滿事項、疑惑等直接向管理者反應，而管理者也能即時的回應民眾疑問且有效的解決問題，在此為了區別處長信箱與其他資訊管道（例如：電話、郵政信箱、宣傳摺頁）的不同，在此將處長信箱與民眾溝通交流稱為「E 化溝通管道」。

參、陽明山國家公園處長信箱運作機制

陽明山國家公園官網提供兩種方式可連結至處長信箱專頁，一進入陽明山國家公園官網，透過首頁上之「便民服務」區可直接進入至「處長信箱」專頁。另一連結方式於陽明山國家公園首頁上之功能表單點選「行政服務」進入「關於本處」之連結可見「處長專區」亦可進入處長信箱之服務網頁。

進入處長信箱網頁後會先告知關於處長信箱之使用說明，並可透過網頁所提供之制式表格填寫信見給處長，在表格欄位中寫信者會被要求必需填寫姓名、電子郵件信箱、信件主題、信件內容等資料，而聯絡電話、聯絡地址及附加檔案為選填欄位（如圖 3-2）。

寫信給處長

歡迎使用處長信箱			
下列加註「*」欄位請務必填寫，姓名欄位及郵件帳號欄位請務必填寫正確，以方便本處回覆您的問題並作為您日後查詢案件及滿意度調查之基本資料。			
*您的姓名	請輸入您的姓名	聯絡電話	請輸入聯絡電話
*電子郵件信箱	請輸入Email	聯絡地址	請輸入聯絡地址
*信件主題	請輸入信件主題		
附件檔案	瀏覽... 新增 (您可上傳 jpeg 或 gif 格式檔案當作附件)		
*信件內容	請輸入信件內容		
送出 清除			

圖 3-2 陽明山國家公園處長信箱網頁表格

完成信件之填寫送出後，系統接獲信件後會立刻發一封制式的標準回函，主旨為「處長信箱回覆信」寄至寫信者所填之電子郵件信箱，表示處長信箱電腦系統已收到來信，並且信件內容會告知該信之案件編號以及查詢案件之處理進度，詳細之回覆信件內容以下：

「親愛的網友您好：感謝您使用『處長信箱』寫信給我，拉近了我們的距離，使我們有機會在電腦網路上對話，希望經由此管道，更能加強我們與您的溝通與服務，並且加速讓您得到滿意的答覆。您的案件編號為"1000128002"，我們將儘快處理您的來信，您可以以『案件編號』上網查詢進度；如果忘記案件編號，您可以以『您的姓名』加上『電子郵件帳號』查詢處理進度。日後如果您還有任何寶貴的意見，歡迎您再度利用『處長信箱』寫信給我。如果您收到相關單位的處理結果後，敬請上網填寫滿意度調查，填寫對該項回函處理的滿意程度，我們會將您的建議做為業務改進參考。謝謝您來信。祝 您 健康、快樂 陽明山國家公園

管理處 處長 林 永 發 敬上。」

陽明山國家公園管理處接獲信件後，依據「陽明山國家公園管理處各類電子信箱處理原則」，信件由管理處行政室專人負責收信，並將信件依據內容分派至相關業務之課、室、站，再由各課、室、站之主管指派一名負責信件收發聯絡人回覆信件，並依照電子信箱之作業規定，一般信件之處理時間為收件後三個工作天內回覆。

陽明山國家公園

第三節 研究架構與執行方式

壹、研究架構

透過文獻回顧根據 Jubenville 和 Twight (1993) 提出戶外遊憩經營管理三個層面資源管理、遊客管理、服務行動與 Little 和 Noe (1984) 各類「利益關係人」與國家公園之間衝突互動模式之關係，建構出本研究之架構圖(如圖 3-3)。

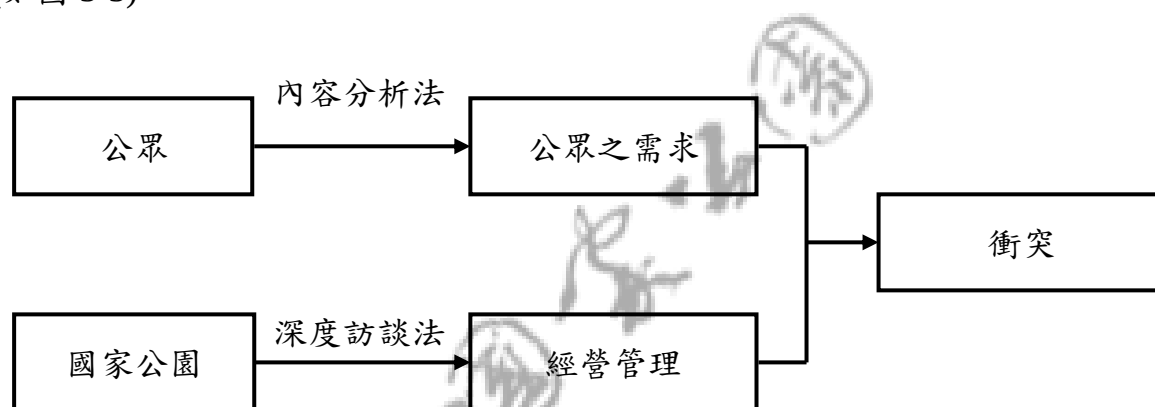


圖 3-3 研究架構圖

貳、執行方式

本研究執行方式分為兩個階段進行，第一個階段向陽明山國家公園管理處索取處長信箱之信件，以內容分析法解析公眾所寄送給陽明山國家公園之處長信箱電子郵件內容，第二階段採用深度訪談瞭解管理者對公眾疑惑之解讀。

- 一、第一階段：信件之蒐集首先透過電話溝通請求陽明山國家公園管理處因為學生論文之研究分析陽明山國家公園處長信箱之信件，進而請求陽明山國家公園管理處之資料提供與協助，透過電話溝通協調後；再撰寫文本透過陽明山電子郵件至處長信箱，請求負責之課室—行政室與資訊室協助資料整理，得以順利取得陽

明山國家公園自 2003 年 11 月處長信箱啟動至 2010 年 12 月止公眾所寄送至陽明山國家公園處長信箱之電子郵件。

蒐集到公眾所寄送給陽明山國家公園之電子郵件，此步驟之重點在於解析歷年來公眾對陽明山國家公園管理處之遊客與服務管理疑惑與意見。國家公園自提供處長電子郵件信箱服務以來，所接收到公眾的詢問與建議，蘊藏公眾與國家公園之間豐富的對談。而多半的研究採一次式問卷調查方式，所蒐集到的資料侷限於一個時間點，無法反應國家公園經營管理的歷程，且所收集到之資料受調查區域的限制。但處長信箱之電子郵件透過網路跨越空間，訊息不只來自國內，亦從世界各地傳來，可以彙集到跨國籍的觀點，也蒐集至跨年代的歷史性紀錄，可以讓研究者探究公眾觀點之轉換。

本研究將陽明山國家公園管理處處長信箱之信件類目架構分成三種類型：一為電子郵件實際內容，亦即信件內容「說了甚麼」；二為寄信者之意圖，即「言者的目的」；三為陽明山國家公園產生衝突類別，即「衝突類型」。

(一)電子郵件內容分類：依信件之實際內容作分類，電子郵件內容之類目建構依循 Jubenville 和 Twight (1993) 所提出的戶外遊憩經營管理架構，針對信件中所敘述之實際內容首先分為服務經營、遊客經營、資源經營等三大經營管理面向，再依據各經營管理面向分類出細項以及所包含的類別。服務經營類別中，可再分為：國家公園管理機制 (5 項)、設施管理與環境維護 (2 項)、區域規劃 (1 項)、管理行動之間協調 (5 項)、經營管理者能力 (2 項)、風險管理與危機處理 (1 項) 等六大類。而遊客經營管理面向可再分為：資訊與宣導策略 (5

項)、遊客偏好與行為 (1 項)、解說與教育活動 (2 項) 等三大類。其次在資源經營管理面向中，包含一項類別：資源規劃 (1 項)。其信件實質內容分類架構如表 3-2，以及信件之詳細內容說明之編碼表如附錄二。

陽明大學圖書館

表 3-2 陽明山國家公園信件實質內容分類架構

面向	類別	細項
1.服務經營	國家公園管理機制	土地利用申請
		土地利用維護
		溫泉經營管理
		申請進入生態保護區
		其他管理事宜
	設施管理與環境維護	設施維修與建置 停車場管理
	區域規劃	園區基礎設施與規劃
	管理行動之間協調	遊園公車單位之間協調
		與其它單位之協調
		公眾關係與溝通管道
		夥伴關係 學術研究
2.遊客經營	經營管理者能力	志工招募與訓練
		人力資源
	風險管理與危機處理	安全問題
	資訊與宣導策略	國家公園資訊與相關規定查詢
		一般資訊查詢
		網頁資料
		文宣資料
		資料索取
	遊客偏好與行為	知識與資訊不足
	解說與環境教育活動	解說服務
		活動查詢
3.資源經營	資源規劃	場域管理
4.其他	信件內容不完整、來信含意不清、重複信件及廣告信件歸為此類。	

(二)為瞭解公眾之來信目的，依信件內容分為五類：

- 1.資訊之告知與回報：公眾造訪陽明山國家公園後，因遭逢之事物而給予陽管處之相關意見，亦包含通報事項。
- 2.資訊流通：公眾造訪陽明山國家公園前，向陽管處詢問相關資訊以及其相關經營管理事宜，或是非遊覽之目的向陽明山國家公園索取一般的資料。
- 3.服務需求：透過網路（即非傳統管道）向陽明山國家公園索取相關之遊憩資訊，而陽管處需對這些需求與服務做出回應。
- 4.志工：志工相關事宜，意指想成為陽明山國家公園解說或服務志工之人士，所提出相關問題與意見。
- 5.其他：非歸納為以上四類信件，如感謝信、公文、表揚信件等。

(三)陽明山國家公園產生衝突類別，即「衝突類型」：根據 Little 和 Noe (1984) 各類「利益關係人」與國家公園之間衝突互動之模式；1.遊客對遊客；2.遊客對經營管理者；3.遊客對社區；4.經營管理對遊客；5.經營管理對經營管理；6.經營管理對社區；7.社區對遊客；8.社區對經營管理；9.社區對社區，共 9 種。

二、第二階段：採面對面深度訪談，旨在瞭解經營管理者對於公眾所提出之疑問的解讀，進一步比對公眾與經營者對於經營管理議題在解讀上的差異。自 2011 年 11 月開始約訪陽管處各經營管理者，深度訪談時間約 40 分鐘並依各受訪者回答時間長短而有所不同，訪談過程中採全程錄音，且為有效蒐集組織中各級成員有效資訊來源，給予不同觀點意見，在每位課室長官之訪談結束

後，請受訪者推薦一位他/她認為適合受訪的人選，這位受推薦者會受到邀請加入訪談，有所差別的是每位受訪者會因其職務內容之不同，而有所調整訪談大綱。

(一)主要訪談對象的選取：取得的材料樣本應該具有代表性的典型樣態或分布狀態，使得研究者能夠進行資料的蒐集與分析從而推論出其中存在的各種代表性的關係（李政賢、廖志恒、林靜如，2007，p. 99），因此選取主要訪談對象的標準訂定條件為：

- 1.國家公園正職人員。
- 2.為增進瞭解各層級工作執掌，各課室各層級人員各選一名。
- 3.受訪的對象必須熟悉國家公園經營管理現況，及公眾互動的經驗。

(二)訪談對象之篩選方式，共計以下 4 種：

- 1.首先由處長信箱之信件統計出信件回覆量最多之課室與管理站進行訪談；課室選取遊憩服務課、解說教育課、保育研究課、以及企劃經理課，共 4 個課室；管理站選取擎天崗管理站、小油坑管理站，共 2 個管理站。
- 2.其次因業務內容關係與處長信箱之關連課室，選取：資訊管理室與行政室，共 2 個課室。
- 3.另外選取由信件內容經常提及之議題相關課室及服務站：選取建管小組、環境維護課及冷水坑服務站；建管小組有關於違建查報之議題，環境維護課有關於園區內之設施維護與更新；其次冷水坑服務站即訪談有關溫泉公共浴室之相關疑問。
- 4.最後，因業務涉及與資訊的提供內容，各課室、管理站以

及服務站之訪談人員各兩名，且需不同階層之經營管理人員。

將以上受訪對象分成兩類，A：管理處人員、B：管理站與服務站之服務人員，並依訪談順序給予編號 (如表 3-3)：

表 3-3 受訪人員基本資料

編號	國家公園年資	編號	國家公園年資
A1	22	A11	20
A2	10	A12	1
A3	2	A13	13
A4	25	A14	20
A5	25	B1	20
A6	23	B2	20
A7	8	B3	*
A8	1	B4	8
A9	15	B5	11
A10	12	共 19 位	

註：* 資料遺漏。

(三)訪談大綱之建立：依據第一階段信件之分析結果，瞭解公眾之需求後，並依據需求內容擬定出半結構式之訪談大綱，訪談大綱採用開放式問題所構成之，可給予提供訪談過程中之參考依據。

從處長信箱之分析結果整理出，信件詢問之內容與該負責之課室單位，且各課室單位之行政內容不盡相同，所以訪談大綱根據各受訪課室之執掌內容編製出適用於各處室、管理站以及服務站。且各經營管理問卷內容會因業務執掌不同而稍有差異，其整體之訪談內容綱要相同；訪談中受訪者會

被詢問到四類問題：個人之基本資料、E 化溝通管道、公眾所提出之信件疑問意見，以及衝突管理產生類型之解讀：

1.E 化溝通管道之訪談問題：有關訪談各處室、管理站以及服務站之經營者對於 E 化溝通之相關問題看法，如表 3-4。

表 3-4 E 化溝通管道之訪談問題

題項	E 化溝通管道
1.	對於處長信箱之 E 化溝通管道使用，您認為該 E 化溝通管道是否有助於國家公園與公眾兩者間之溝通？
2.	公眾使用 E 化溝通管道，是否有助於該單位在業務上的發展與執行？
3.	E 化溝通管道之使用，對您在業務的執行或運作上產生甚麼困擾？
4.	您認為國家公園有哪些經營管理內容是應該執行的，但目前還沒有做的？

2.經營管理之訪談問題：藉由處長信箱統計出公眾對於陽明山國家公園經營管理上所提出之相關需求及疑問內容，依據其疑問之內容區分出該負責之課室，訪談各課室有關之經營管理者。

3.衝突管理類型：分析信件中所敘述之內容，產生之衝突類型，1.遊客對遊客、2.遊客對經營管理、3.遊客對社區、4.經營管理者對遊客、5.經營管理者對社區、9.社區對社區，共六種衝突類型，而依負責之課室，訪談各經營管理者，以瞭解經營者對衝突類型產生之看法。

第四節 訪談內容分析方式

壹、訪談內容之分析方式

訪談結束後之錄音檔內容，為能於將用於研究分析中使用，會將訪談結束後所蒐集到錄音檔，繕打出逐字稿件，並將訪談內容即為逐字稿加以編號，依照訪談日期與受訪者給予代碼，方便日後分析使用。

為了使訪談資料能夠有意義的呈現，採用開放編碼 (open coding)、主軸編碼 (axial coding)、以及選擇性編碼 (selective coding)的資料概念化步驟，逐步處理及歸納蒐集到的訪談資料，說明資料編碼的過程：

- 一、開放編碼：研究者與協同分析者對受訪者逐字稿進行分析，從受訪者觀點細讀每一字、詞、語句。此外，研究者再與研究主題有關的重要句子底下劃線，並在逐字稿右側空白欄寫下重要與特殊事件或關鍵字，形成初步有意義之分析資料。資料分析完畢再與協同分析者共同討論彼此歸納結果，求得編碼的一致性。
- 二、主軸編碼：將先前開放編碼所得到的初步概念，進一步分類與歸納，並從數個概念求得相似或相關者組成同一個主題，而不同概念將形成不同主題，研究者檢視主題內的一致性與相關性，以及主題間的相異性與區別性。
- 三、選擇性編碼：研究者根據相關性、同質性以及一致性原則進行訪談資料的檢視。從每一個有意義的概念聚成主題，再將主題命名成核心主題。

資料分析與編碼完畢後，研究者依據群聚的核心及涵蓋主題進行資料結果分析撰寫。

貳、效度

效度分析是要測量研究者所使用該內容分析設計的分析單位和類目是否能將內容歸入相同的類目中，並且所得的結果一致。一致性越高，則內容分析的效度越高；一致性越低，則內容分析的效度亦越低。內容分析之效度，與過程中參與的人數多寡有很大的關聯性。因此，編碼者間的信度取決於：獨立的編碼者同樣的編碼方法，對同樣的內容進行編碼，能取得的結果之一致性。本研究以此為準，先以主要研究者運用根據理論建構的編碼進行所有信件의編碼，其次再由另一位研究者針對 60 % 的信件進行編碼，並與第一位研究者的編碼進行結果相似度比對。最後再由第三位研究者隨機抽取信件，進行編碼，再與第一位研究者的編碼進行結果相似度比對，在此進行效度分析。

第四章 處長信箱資料分析

係希望藉由分析陽明山國家公園處長信箱之信件內容，以解析公眾對陽明山國家公園搜尋相關資訊時所產生之疑惑，並瞭解公眾對陽明山國家公園之需求與意見；其分析結果共分為：處長信箱歷年信件數分析、信件回覆信件單位之分析，以及信件實質內容分析、來信目的分析、衝突類型之分析等。

第一節 歷年信件數之分析

首先分析公眾寄送給陽明山國家公園處長信箱之電子郵件，信件的蒐集自處長信箱 2003 年 11 月開通至 2010 年 12 月共 7 年 2 個月，共有 2,546 封信件為分析的基礎資料。初步分析處長信箱之信件內容，可以瞭解到 2,546 封信件其中有 392 封屬於重複信件數；重複信件意指同一天內所收集到信件之內容連續出現且內容完全相似亦歸屬於重複信件，然而去除重複信件後共得 2,154 封未重複信件，如表 4-1，所以本研究信件分析以未重複出現之 2,154 封信件為基準。

表 4-1 陽明山國家公園信件重複數

信件數	
未重複	2,154
重複信件數	392
信件收集總和	2,546

接續分析以 2,154 封未重複之信件，分析陽明山國家公園處長信箱各年度所收集之信件數，由表 4-2 可以瞭解處長信箱自開通後，每年所收到之信件數有漸增趨勢，其中 2009 年該年共收到 386 封信件為最信件數最多的一年占 17.9%，其次為 2006 年所收到之信件數共 373 封 17.3%，其餘各年度每年約收到信件數約有三百封以上。

表 4-2 陽明山國家公園處長信箱信件數統計

年代	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	總和
1 月	--	--	21	28	32	28	23	32	164
2 月	--	3	25	34	18	20	33	23	165
3 月	--	8	32	44	25	49	35	40	233
4 月	--	14	23	34	27	34	30	29	191
5 月	--	27	16	40	32	24	34	32	205
6 月	--	22	27	16	15	16	59	48	203
7 月	--	12	20	34	34	18	33	36	187
8 月	--	11	33	38	22	26	25	20	175
9 月	--	15	24	15	24	31	26	19	154
10 月	--	12	19	36	16	22	34	21	160
11 月	2	14	28	35	25	15	32	20	171
12 月	--	19	13	19	26	27	22	29	155
總和	2	157	281	373	296	310	386	349	2,154

註：處長信箱之開通自 2003 年 11 月起。

另外，分析處長信箱所收集到之信件國別數量，如表 4-3 之分析可得，陽明山處長信箱之來信國別以本國信件數為多共計 2,111 封信件占 98%，而外國來信件數共 43 封占 2%，其信件內容多以詢問陽明山國家公園遊憩資訊以及交通資訊為主。

表 4-3 陽明山國家公園處長信箱來信國別之統計

年代	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	總計
本國	2	157	273	364	293	307	374	341	2,111
外國	0	0	8	9	3	3	12	8	43
總計	2	157	281	373	296	310	386	349	2,154

註：處長信箱之開通自 2003 年 11 月起。

第二節 信件回覆單位之分析

檢視信件回覆單位，分析陽明山國家公園管理處信件所屬之承辦課室，其中以解說教育課回覆之信件數為最多共 332 封信件，其次回覆信件量第二高之業務單位為遊憩服務課共 322 封信件，僅僅較解說教育課少了 10 封信件，在此可以瞭解到公眾對於解說教育課與遊憩服務課有較多的資訊搜尋、意見與需求；而其他之業務單位企劃經理課、環境維護課及保育研究課之回覆信件數每年也都有固定之負責信件量。

表 4-4 陽明山國家公園信件內容所屬承辦單位之統計

年代 \ 課室	企劃 經理課	環境 維護課	遊憩 服務課	保育 研究課	解說 教育課
2003	1	1	0	0	0
2004	16	1	28	13	35
2005	27	2	55	22	54
2006	29	4	52	39	48
2007	21	6	40	21	34
2008	34	9	43	31	33
2009	17	7	56	90	62
2010	29	4	48	54	66
總計	174	34	322	270	332

註：處長信箱之開通自 2003 年 11 月起。

而在各課室中負責回覆信件分析，資訊管理室、會計室、人事室、行政室、建管小組之課室，表 4-5 結果在資訊管理室共有 412 封負責回覆之

信件數，回顧以往陽明山國家公園處長信箱之負責單位為資訊管理室，所以在負責業務之回覆信件量較其他課室居多；以及在 2008 年秘書室改名成行政室，也一併將處長信箱之業務轉移到行政室負責，所以行政室在 2009 年開始負責回覆之信件量增多，而建管小組業務範圍故為建築務裝修申請及違建查處，該單位每年都有固定之回覆信件量。

表 4-5 陽明山國家公園信件內容所屬承辦單位之統計(續)

課室 年代	資訊 管理室	會計室	人事室	秘書室 (行政室)	建管小組
2003	0	0	0	0	0
2004	23	1	1	0	14
2005	51	0	9	0	16
2006	97	0	4	2	34
2007	93	0	2	2	17
2008	93	0	7	3	12
2009	38	0	5	9	34
2010	17	0	8	39	14
總計	412	1	36	55	141

註：處長信箱之開通自 2003 年 11 月起。

再者檢視陽明山國家公園管理處四個管理站之回覆信件數統計，以小油坑管理站之信件數最多共 144 件，其次為擎天崗管理站共有 129 封信件，而在龍鳳谷管理站在回覆信件數雖然不高但每年也是有固定之負責回覆信件。

表 4-6 陽明山國家公園信件內容所屬承辦單位之統計(續)

課室 年代	小油坑 管理站	龍鳳谷 管理站	擎天崗 管理站	陽明書屋 管理站
2003	0	0	0	0
2004	12	1	9	0
2005	6	3	26	3
2006	25	7	23	1
2007	27	8	16	0
2008	21	4	9	0
2009	22	7	22	4
2010	31	8	24	2
總計	144	38	129	10

註：處長信箱之開通自 2003 年 11 月起。

第三節 信件實質內容之分析

由表 4-7 可以得知，信件實質內容以第一類服務經營面向之問題數為最多共有 1,515 件，占 61.5%；相較其他兩者遊客經營面向及資源經營面向之信件數為最多。

表 4-7 陽明山國家公園信件實質內容經營管理面向之問題數統計

年代	第一類	第二類	第三類	總計
	服務經營面向	遊客經營面向	資源經營面向	
2003	4(100.0)	0(0.0)	0(0.0)	4(100.0)
2004	115(57.8)	78(39.2)	6(3.0)	199(100.0)
2005	218(61.4)	131(36.9)	6(1.7)	355(100.0)
2006	262(17.3)	137(34.1)	3(0.7)	402(100.0)
2007	184(12.1)	118(38.9)	1(0.3)	303(100.0)
2008	208(13.7)	145(40.6)	4(1.1)	357(100.0)
2009	284(18.7)	142(32.9)	6(1.4)	432(100.0)
2010	240(15.8)	164(40.0)	6(1.5)	410(100.0)
合計	1,515(61.5)	915(37.2)	32(1.3)	2,462(100.0)

註：數字為件數(%)；處長信箱之開通自 2003 年 11 月起。

壹、服務經營面向

在服務經營面向中共包含了 6 項類別：國家公園管理機制、設施管理與環境維護、區域規劃、管理行動的協調、經營者能力、風險管理與危機處理等。其中以管理行動的協調類之信件數最多，共 513 件，佔 20.8%，其次為管理機制類別之信件數為次多，共 444 件，佔 18%，再來依序為設施管理與環境維護 (321 件，佔 13.1%)、經營管理者能力 (154 件，佔 6.3%)、區域規劃 (47 件，佔 1.9%)、風險與危機處理 (36 件，佔 1.5%)，表 4-8。

一、管理行動的協調：管理行動之協調機制類中以「與其他單位之協調」為主要信件內容共 267 件，占 10.8%，其次為「公眾關係與溝通管道」共 153 件，占 6.2%；其中與其他單位之協調分類中主要包含「其他有關單位負責事宜/函轉其他單位」(244 件)之信件內容，其最常見之投書內容多為公眾們不了解陽明山國家公園負責管理之範圍或是通報地區該負責之單位權責，以導致任何問題都直接投書至處長信箱；例如：花鐘附近之停車場之管理問題、花鐘附近攤販管制問題，第三停車場停車收費繳款機故障事宜，以及詢問有關北投線空中纜車之計劃相關事宜，此負責單位應詢問台北市政府或相關其他市府負責單位，而公眾大多直接投書至陽管處之處長信箱通報或詢問。

其次之公眾關係與溝通管道分類細項中，公眾會將處長信箱作為與陽管處之間訊息告知或傳遞之管道，例如：公眾會透過處長信箱管道寄送「感謝函」或是「鼓勵信」(94 件)，其內容多為感謝陽管處同仁們熱心之幫助、服務熱誠、賀節卡片或是給予鼓勵的聲音等。

二、國家公園管理機制：在國家公園管理機制之類別中細項以其他管理事宜之信件量為最多 (198 件，占 8%)，內容多敘述出與陽管處之區域內土地相關事宜有關，陳情案件以及質疑不公 (共 78 件)，公眾透過處長信箱作為陳情土地、建築物或是攤販設置之合法性溝通管道，希冀透過該管道增加與陽管處溝通或陳情，放寬執行力且增加合法機會，以及投書部份內容公眾質疑執行陽管處之建管小組辦事不公之抱怨信件。或者詢問有關陽管處之網路上資料的引用以及授權相關疑問 (48 件)，例如圖片授權使用，或是辦理規定之相關事宜。

三、設施管理與環境維護：主要分為「設施維修與建置」與「停車

場管理」兩個細項。在設施維修與建置 (265 件，10.8%) 相較停車場管理 (56 件，2.3%) 之信件數為多，而設施維修與建置之細項尤以「環境維護、整理」(110 件) 與「設施 (步道、解說牌) 維修與更新」(99 件) 為主要內容，表現出公眾對於自然環境有相當的重視程度，普遍反應之信件內容多為環境之衛生清潔、或寵物之隨處便溺行為、以及通報步道之雜草過長需割除事宜等。

四、經營者能力：在經營管理者能力主要分為兩個細項，人力資源及志工招募與訓練，其中以人力資源信件數較為多 (115 件，4.7%)，而主要以「不滿服務人員態度、電話服務」(33 件)、「詢問正職人員工作機會(求職)/替代役名額」(24 件) 及「不滿回信速度/內容」(21 件)，信件大多與告知或通報不滿服務人員之服務為內容。在志工招募與訓練類，所提之詢問包含，成為志工的條件，及招募志工之時間 (31 件)。且每年都有固定之信件詢問這類問題，顯示出公眾對於在陽明山國家公園服務有相當大之興趣。

五、區域規劃：區域規劃中次構面僅包含園區基礎設施與規劃此一細項，包含一內容說明「設施規劃疑問/建議」(47 件)，故在此類中信件內容大多有關殘障人士或行動不便者之無障礙設施建議與疑問，以及建議設計老年人適合之安全性設施。

六、風險管理與危機處理：在風險管理與危機處理類別中，僅包含一「安全問題」之細項，內容可分為「遊客安全(野狗、蜜蜂、猴子)」(35 件)、「溪流整治產生洪水問題」(1 件)。但也可以看出公眾們仰賴國家公園處理園區內之安全相關事宜，其內容大部份為告知國家公園區域內野狗成群問題，以及野狗攻擊遊客問題，以致使得讓前往遊憩之民眾們感到不安，以致寫信向處

長信箱求助。

陽明大學圖書館

表 4-8 陽明山國家公園服務經營面向之各年問題數統計

服務經營面向		年代								總計
類別	細項	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	
國家公園管理機制	土地利用申請	0(0.0)	4(2.0)	12(3.4)	13(3.2)	8(2.6)	9(2.5)	7(1.6)	11(2.7)	64(2.6)
	土地利用維護	0(0.0)	13(6.5)	14(3.9)	29(7.2)	17(5.6)	14(3.9)	25(5.8)	13(3.2)	125(5.1)
	溫泉經營管理	1(25.0)	5(2.5)	10(2.8)	3(0.7)	2(0.7)	5(1.4)	4(0.9)	9(2.2)	39(1.6)
	申請進入生態保護區	0(0.0)	6(3.0)	1(0.3)	4(1.0)	0(0.0)	3(0.8)	1(0.2)	3(0.7)	18(0.7)
	其他管理事宜	1(25.0)	13(6.5)	20(5.6)	48(11.9)	16(5.3)	32(0.9)	44(10.2)	24(5.9)	198(8.0)
合計		2(50.0)	41(20.5)	57(16)	97(24)	43(14.2)	63(9.5)	81(18.7)	60(14.7)	444(18)
設施管理與環境維護	設施維修與建置	1(25.0)	13(6.5)	34(9.6)	54(13.4)	45(14.9)	32(9.0)	45(10.4)	41(10.0)	265(10.8)
	停車場管理	0(0.0)	5(2.5)	14(3.9)	14(3.5)	7(2.3)	6(1.7)	8(1.9)	2(0.5)	56(2.3)
合計		1(25.0)	18(9.0)	48(13.5)	68(16.9)	52(17.2)	28(10.7)	53(12.3)	43(10.5)	321(13.1)
區域規劃	園區基礎設施與規劃	0(0.0)	5(2.5)	8(2.3)	8(2.0)	4(1.3)	9(2.5)	8(1.9)	5(1.2)	47(1.9)
合計		0(0.0)	5(2.5)	8(2.3)	8(2.0)	4(1.3)	9(2.5)	8(1.9)	5(1.2)	47(1.9)
管理行動之間協調	遊園公車單位之間協調	0(0.0)	10(5.0)	4(1.1)	3(0.7)	1(0.3)	6(1.7)	5(1.2)	9(2.2)	38(1.5)
	與其它單位之協調	0(0.0)	17(8.5)	42(11.8)	43(10.7)	38(12.5)	37(10.4)	35(8.1)	55(13.4)	267(10.8)
	公眾關係與溝通管道	1(25.0)	10(5.0)	19(5.4)	17(4.2)	17(5.6)	16(4.5)	53(12.3)	20(4.9)	153(6.2)
	夥伴關係	0(0.0)	1(0.5)	0(0.0)	0(0.0)	1(0.3)	1(0.3)	1(0.2)	0(0.0)	4(0.2)
	學術研究	0(0.0)	4(0.2)	10(0.4)	7(0.3)	5(0.2)	6(0.2)	8(0.3)	11(0.4)	51(2.1)
合計		1(25.0)	42(19.2)	75(18.7)	70(15.9)	62(18.9)	66(17.1)	102(22.1)	95(20.9)	513(20.8)
經營管理者能力	志工招募與訓練	0(0.0)	3(1.5)	4(1.1)	8(2.0)	5(1.7)	6(1.7)	6(1.4)	7(1.7)	39(1.6)
	人力資源	0(0.0)	5(2.5)	22(0.2)	11(2.7)	16(5.3)	19(5.3)	18(4.2)	24(5.9)	115(4.7)
合計		0(0.0)	8(4.0)	26(1.3)	19(4.7)	22(7.0)	25(7.0)	24(5.6)	31(7.6)	154(6.3)
風險管理與危機處理	安全問題	0(0.0)	1(0.5)	4(1.1)	0(0.0)	2(0.7)	7(2.0)	16(3.7)	6(1.5)	36(1.5)
合計		0	1(0.5)	4(1.1)	0(0.0)	2(0.7)	7(2.0)	16(3.7)	6(1.5)	36(1.5)

註：數字為件數(%)；處長信箱之開通自 2003 年 11 月起。

貳、遊客經營面向

遊客經營管理面向中包含了資訊傳遞與宣導策略、解說與環境教育活動，與資訊搜尋行為與對國家公園的認識三項類別，其中在資訊傳遞與宣導策略類別中件數為最多 (717 件，佔 29.3%)，其次為解說與環境教育活動 (117 件，佔 4.8%) 以及資訊搜尋行為與對國家公園的認識 (81 件，佔 4.8%)，見表 4-9，陽明山國家公園遊客經營構面之件數統計。

一、資訊傳遞與宣導策略：資訊傳遞與宣導策略中包含了「國家公園資訊與相關規定查詢」、「一般資訊查詢」、「網頁資料」、「文宣資料」、「資料索取」等細項。其中以一般資訊查詢之信件內容為最多，共有 300 件 (12.2%)，信件內容包含了有詢問花季相關資訊、賞蝶資訊、交通資訊、遊憩資訊/登山資訊、交通管制資訊、各業務單位電話、購買出版品及相關商品、詢問天氣等之相關問題。其中以詢問交通資訊信件為最多 (92 件)，內容多關於如何前往至陽明山，搭車位置，搭乘大眾運輸之方式，以及自行開車前往之路線；其次為詢問有關遊憩資訊或是登山路線 (83 件)，公眾會採用處長信箱詢問有關國家公園管理站開放時間，建議之遊憩方式，以及遊憩、登山資訊之詢問。其次次多之「國家公園資訊與相關規定查詢」之細項信件共 177 件，佔 7.2%，信件內容大多詢問有關陽管處之相關動植物、生態、地質資料與物種鑑定等之資訊查詢與詢問。

二、解說與環境教育活動：解說與環境教育活動包含了「活動查詢」與「解說服務」兩種細項。其中以活動查詢之細項信件為居多 (98 件，佔 4.0%)，更進一步檢視，信件內容多為詢問陽明山國家公園所舉辦之活動資訊，例如：參與名額，活動舉辦資訊詢問與查

詢，以及透過處長信箱管道將參與活動後之意見告知國家公園，例如：活動舉辦時的集合處建議為大型交通點方便參與者前往，或是希望國家公園將活動照片直接寄給參與者，以及告知舉辦其他各類型不同知識教育之活動等等之意見。

三、遊客偏好與行為：在遊客偏好與行為之類中，僅有一細項「知識與資訊不足」，其內容包含了：不了解國家公園經營管理規範 (5 件)、直接詢問、告知，仰賴國家公園協助 (33 件)、加強遊客知識宣導 (18 件)、遊客知識缺乏，不當行為 (25 件) 等內容，若進一步檢視「直接詢問、告知，仰賴國家公園協助」之信件內容包含，直接詢問國家公園例如：國家公園之設立時間、特色、代表景觀、動植物資訊，或者仰賴國家公園協助完成作業問題，意旨從信件之詢問內容中可瞭解到，公眾是直接詢問，而未先自行尋找資訊內容。

表 4-9 陽明山國家公園遊客經營構面之各年問題數統計

遊客經營面向		年代								總計
類別	細項	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	
資訊與宣導策略	國家公園資訊與相關規定查詢	0(0.0)	12(6.0)	36(10.1)	18(4.5)	28(9.2)	24(6.7)	24(5.6)	35(8.5)	177(7.2)
	一般資訊查詢	0(0.0)	29(14.6)	43(12.1)	46(11.4)	31(10.2)	45(12.6)	51(11.8)	55(13.4)	300(12.2)
	網頁資料	0(0.0)	6(3.0)	15(4.2)	18(4.5)	24(7.9)	21(5.9)	19(4.4)	18(4.4)	121(4.9)
	文宣資料	0(0.0)	2(1.0)	4(1.1)	10(2.5)	4(1.3)	7(2.0)	4(0.9)	5(1.2)	36(1.5)
	資料索取	0(0.0)	8(4.0)	13(3.7)	14(3.5)	14(4.6)	15(4.2)	13(3.0)	6(1.5)	83(3.4)
合計		0(0.0)	57(28.6)	111(31.2)	106(26.4)	101(33.2)	112(31.4)	111(25.7)	119(29)	717(29.2)
遊客偏好與行為	知識與資訊不足	0(0.0)	4(2.0)	7(2.0)	15(3.7)	6(2.0)	16(4.5)	12(2.8)	21(5.1)	81(3.3)
合計		0(0.0)	4(2.0)	7(2.0)	15(3.7)	6(2.0)	16(4.5)	12(2.8)	21(5.1)	81(3.3)
解說與環境教育活動	解說服務	0(0.0)	3(1.5)	2(0.6)	5(1.2)	0(0.0)	1(0.3)	6(1.4)	2(0.5)	19(0.8)
	活動查詢	0(0.0)	14(7.0)	11(3.1)	11(2.7)	11(3.6)	16(4.5)	13(3.0)	22(5.4)	98(4.0)
合計		0(0.0)	17(8.5)	13(3.7)	16(3.9)	11(3.6)	17(4.8)	19(4.4)	24(5.9)	117(4.8)

註：數字為件數(%)；處長信箱之開通自 2003 年 11 月起。

參、資源經營面向

資源經營面向包含資源規劃類別中僅包含場域管理之一細項，如表 4-10，並分為「詢問資源消失、破壞」(16 件)、「擎天崗牛隻問題」(12 件)、以及「詢問外來種問題」(4 件)等信件內容。其中詢問資源消失、破壞內容為公眾至國家公園遊憩時發現島田氏澤蘭被當成雜草清除，或是毛藥花植株被當成雜草除掉之內容通報給國家公園。另外有關於擎天崗之牛隻問題之詢問，亦有不少公眾針對擎天崗之牛隻提出看法及意見告知，普遍反應內容為已經如此少見自然放牧之野生動物，公眾希望別因為遊客個案挑釁牛隻遭遇攻擊問題而將牛隻移除。

資源經營面向的問題數雖然不多，但其中所反應的議題可顯示出公眾們對環境資源議題關注的層面。

表 4-10 陽明山國家公園資源經營構面之各年問題數統計

資源經營面向		年代								總計
類別	細項	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	
資源規劃	場域管理	0(0.0)	6(3.0)	6(3.0)	3(0.7)	1(0.3)	4(1.1)	6(1.4)	6(1.5)	32(1.3)
合計		0(0.0)	6(3.0)	6(3.0)	3(0.7)	1(0.3)	4(1.1)	6(1.4)	6(1.5)	32(1.3)

註：數字為件數(%)；處長信箱之開通自 2003 年 11 月起。

綜觀以上分析結果，陽明山國家公園處長信箱依實質內容性質分類，以服務經營面向中為主要信件數，其內容有關管理行動的協調與國家公園管理機制兩項類別，顯示公眾將處長信箱主要作為詢問陽明山國家公園管理詢問與相關資訊通報事宜之溝通管道。

第四節 公眾之來信目的

為了瞭解公眾之來信目的，本研究將信件內容分成五類：第一類為資訊之告知與回報；第二類資訊流通；第三類服務需求；第四類志工相關事宜；第五類其他。

根據表 4-11，公眾來信目的之分類統計，可以得知公眾向陽管處所投書之信件內容目的以第二類資訊流通件數居多 (1,083 件，44.0%)，其次則將它作為第一類資訊之告知與回報管道 (941 件，38.2%)，再者是第三類服務需求 (314 件，12.8%)，第四類志工相關事宜 (36 件，1.5%)，第五類其他 (88 件，3.5%)。由此可知公眾透過處長信箱管道主要目的為造訪陽明山國家公園前向陽管處詢問相關資訊，或是非瀏覽目的向陽明山國家公園索取一般資料。其次目的為資訊之告知與回報，為造訪陽明山國家公園後給予陽管處之相關意見或是通報相關事項。

表 4-11 公眾來信目的分類之問題數統計

年	第一類	第二類	第三類	第四類	第五類	總計
	資訊之告知與回報	資訊流通	服務需求	志工相關事宜	其他	
2003	3(75.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	1(25.0)	4(100.0)
2004	89(44.7)	66(33.2)	37(18.6)	3(1.5)	4(2.0)	199(100.0)
2005	136(38.3)	157(44.2)	50(14.1)	4(1.1)	8(2.3)	355(100.0)
2006	180(44.8)	160(39.8)	48(11.9)	6(1.5)	8(2.0)	402(100.0)
2007	112(37.0)	153(50.5)	23(7.6)	5(1.7)	10(3.3)	303(100.0)
2008	141(39.5)	164(45.9)	36(10.1)	7(2.0)	9(2.5)	357(100.0)
2009	143(33.1)	196(45.4)	49(11.3)	6(1.4)	38(8.8)	432(100.0)
2010	137(33.4)	187(45.6)	71(17.3)	5(1.2)	10(2.4)	410(100.0)
合計	941(38.2)	1,083(44.0)	314(12.8)	36(1.5)	88(3.5)	2,462(100.0)

註：數字為件數(%)；處長信箱之開通自 2003 年 11 月起。

壹、信件實質內容與來信目的之交叉分析

從經營管理面向（服務經營、遊客經營、以及資源經營）與公眾來信目的之交叉分析結果顯示，如表 4-12。在服務經營面向中以資訊之告知與回報為來信之主要目的（746 件，50.4%），而遊客經營面向中則是資訊流通為來信主要目的（484 件，52.9%），最後在資源經營面向中，來信目的為資訊之告知與回報（23 件，71.9%）。

表 4-12 經營管理面向與公眾來信目的之交叉分析問題數

經營管理面向	來信目的					總計
	資訊之告知與回報	資訊流通	服務需求	志工相關事宜	其他	
服務經營	746(50.4)	590(38.9)	39(2.6)	34(2.2)	88(5.8)	1,515(100.0)
遊客經營	154(16.8)	484(52.9)	275(30.1)	2(0.2)	0(0.0)	915(100.0)
資源經營	23(71.9)	9(28.1)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	32(100.0)
合計	941(38.2)	1,083(44.0)	314(12.8)	36(1.5)	88(3.6)	2,462(100.0)

註：數字為件數(%)；處長信箱之開通自 2003 年 11 月起。

貳、經營管理類別與來信目的之交叉分析

從信件經營管理類別與公眾來信目的之交叉分析結果得知，如表 4-13，公眾來信目的之分類，於第一類資訊告知分類中以「設施管理與環境維護」（279 件，29.6%）；第二類資訊流通分類中以「資訊與宣導策略」（353 件，32.6%）；第三類服務需求分類中以「資訊與宣導策略」（255 件，81.2%）；第四類志工相關事宜分類中以「經營管理者能力」（34 件，94.4%）；另於第五類其他分類中則以「管理行動之間協調」（88 件，100%）之類別項目中為最多。

表 4-13 經營管理類別與公眾來信目的之交叉分析問題數

經營管理類別	來信目的					總計
	資訊之告知與回報	資訊流通	服務需求	志工相關事宜	其他	
國家公園管理機制	206(21.9)	232(21.4)	6(1.9)	0(0.0)	0(0.0)	444(18.0)
設施管理與環境維護	279(29.6)	38(3.5)	3(1.0)	0(0.0)	0(0.0)	320(13.0)
區域規劃	22(2.3)	25(2.3)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	47(1.9)
管理行動之間協調	192(20.4)	206(19.0)	27(8.6)	0(0.0)	88(100.0)	513(20.8)
經營管理者能力	39(4.1)	79(7.3)	3(1.0)	34(94.4)	0(0.0)	155(6.3)
風險管理與危機處理	27(2.9)	9(0.8)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	36(1.5)
資訊與宣導策略	107(11.4)	353(32.6)	255(81.2)	2(5.6)	0(0.0)	717(29.1)
遊客偏好與行為	44(4.7)	34(3.1)	3(1.0)	0(0.0)	0(0.0)	81(3.3)
解說與環境教育活動	2(0.2)	98(9.0)	17(5.4)	0(0.0)	0(0.0)	117(4.8)
資源規劃	23(2.4)	9(0.8)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	32(1.3)
合計	941(100.0)	1,083(100.0)	314(100.0)	36(100.0)	88(100.0)	2,462(100.0)

註：數字為件數(%)；處長信箱之開通自 2003 年 11 月起。

參、經營管理細項與來信目的之交叉分析

更進一步分析信件經營管理之細項與公眾來信目的分類之結果可以得知，如表 4-14，第一類資訊告知與回報分類中以「設施更新與建置」(246 件，26.1%)；第二類資訊流通分類中以「國家公園相關資訊與規定查詢」(147 件，13.6%)；第三類服務需求分類中以「一般資訊查詢」(229 件，72.9%)；第四類志工相關事宜分類中以「志工招募與訓練」(34 件，94.4%)；另於第五類其他分類中以「公眾關係與溝通管道」(87 件，98.9%) 之細項項目中為最多。

表 4-14 經營管理細項與公眾來信目的之交叉分析問題數

經營管理細項	來信目的					總計
	資訊之告知與回報	資訊流通	服務需求	志工相關事宜	其他	
土地利用申請	5(0.5)	59(5.4)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	64(2.6)
土地利用維護	121(12.9)	4(0.4)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	125(5.1)
溫泉經營管理	12(1.3)	25(2.3)	2(0.6)	0(0.0)	0(0.0)	39(1.6)
申請進入生態保護區	4(0.4)	12(1.1)	2(0.6)	0(0.0)	0(0.0)	18(0.7)
其他管理事宜	64(6.8)	132(12.2)	2(0.6)	0(0.0)	0(0.0)	198(8.0)
設施維修與建置	246(26.1)	18(1.7)	1(0.3)	0(0.0)	0(0.0)	265(10.8)
停車場管理	34(3.6)	20(1.8)	2(0.6)	0(0.0)	0(0.0)	56(2.3)
園區基礎設施與規劃	22(2.3)	25(2.3)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	47(1.9)
遊園公車單位之間協調	20(2.1)	2(0.2)	15(4.8)	0(0.0)	1(1.1)	38(1.5)
與其他單位之協調	162(17.2)	94(8.7)	11(3.5)	0(0.0)	0(0.0)	267(10.8)
公眾關係與溝通管道	7(0.7)	59(5.4)	0(0.0)	0(0.0)	87(98.9)	253(6.2)
夥伴關係	2(0.2)	2(0.2)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	4(0.2)
學術研究	0(0.0)	50(4.6)	1(0.3)	0(0.0)	0(0.0)	51(2.1)
志工招募與訓練	4(0.4)	1(0.1)	0(0.0)	34(94.4)	0(0.0)	39(1.6)
人力資源	35(3.7)	77(7.1)	3(1.0)	0(0.0)	0(0.0)	115(4.7)
安全問題	27(2.9)	9(0.8)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	36(1.5)
國家公園相關資訊與規定查詢	14(1.5)	147(13.6)	15(4.8)	1(2.8)	0(0.0)	177(7.2)
一般資訊查詢	5(0.5)	66(6.1)	229(72.9)	0(0.0)	0(0.0)	300(12.2)
網頁資料	59(6.3)	58(5.4)	3(1.0)	1(2.8)	0(0.0)	121(4.9)
文宣資料	28(3.0)	8(0.7)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	36(1.5)
資料索取	1(0.1)	74(6.8)	8(2.5)	0(0.0)	0(0.0)	83(3.4)
知識與資訊不足	44(4.7)	34(3.1)	3(1.0)	0(0.0)	0(0.0)	81(3.3)
解說服務	0(0.0)	16(1.5)	3(1.0)	0(0.0)	0(0.0)	19(0.8)
活動查詢	2(0.2)	82(7.6)	14(4.5)	0(0.0)	0(0.0)	98(4.0)
場域管理	23(2.4)	9(0.8)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	32(1.3)
合計	941(100.0)	1,083(100.0)	314(100.0)	36(100.0)	88(100.0)	2,462(100.0)

註：數字為件數(%)；處長信箱之開通自 2003 年 11 月起。

第五節 衝突類型之分析

本研究依據公眾使用處長信箱之信件內容分析產生「衝突類型」，各類「利益關係人」與國家公園之間衝突互動之模式分成 10 種類型；0.未有衝突產生；1.遊客對遊客；2.遊客對經營管理者；3.遊客對社區；4.經營管理對遊客；5.經營管理對經營管理；6.經營管理對社區；7.社區對遊客；8.社區對經營管理；9.社區對社區，共 10 種。

由表 4-15 分析結果可以得知，大部份之信件內容敘述未有衝突的產生 (2,333 件，94.8%)，而其他九種衝突類型中，以第六類經營管理對社區之衝突信件為最多 (58 件，2.4%)；產生衝突之原因多為居民不清楚於國家公園內之土地使用限制規範，近而產生出經營管理者對社區之衝突。其次為第二類遊客對經營管理 (40 件，1.6%)，亦公眾缺乏國家公園區遊憩區內相關知識與規定，因而產生遊客對經營管理之衝突，例如：車輛違規進入夢幻湖區域內，或於國家公園區域內烤肉等，違反國家公園區域內之規定行為。再者第一類遊客對遊客 (23 件，0.9%)；第三類遊客對社區 (1 件)；第四類經營管理對遊客 (3 件；0.1%)；第五類經營管理對經營管理 (1 件)；第九類社區對社區 (3 件，0.1%)。另外可以發現出在 7.社區對遊客與 8.社區對經營管理之衝突類型中，未有信件顯示出此兩類之衝突類型。

表 4-15 衝突類型分類之問題數統計

衝突管理類型	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	合計
0.未有衝突產生	3(75.0)	179(89.9)	388(95.2)	360(89.6)	293(96.7)	344(96.4)	419(97.0)	397(96.8)	2,333(94.8)
1.遊客對遊客	0(0.0)	1(0.5)	5(1.4)	4(1.0)	6(2.0)	1(0.3)	2(0.5)	4(1.0)	23(0.9)
2.遊客對經營管理者	0(0.0)	4(2.0)	2(0.6)	9(2.2)	4(1.3)	4(1.1)	9(2.1)	8(2.0)	40(1.6)
3.遊客對社區	0(0.0)	0(0.0)	0(0.00)	0(0.0)	0(0.0)	1(0.3)	0(0.0)	0(0.0)	1(0.0)
4.經營管理對遊客	0(0.0)	0(0.0)	3(0.8)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	3(0.1)
5.經營管理對經營管理	0(0.0)	0(0.0)	0(0.00)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	1(0.2)	1(0.0)
6.經營管理對社區	1(25.0)	15(7.5)	7(2.0)	26(6.5)	0(0.0)	7(2.0)	2(0.5)	0(0.0)	58(2.4)
7.社區對遊客	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)
8.社區對經營管理	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)
9.社區對社區	0(0.0)	0(0.0)	0(0.00)	3(0.7)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	3(0.1)
合計	4(100.0)	199(100.0)	355(100.0)	402(100.0)	303(100.0)	357(100.0)	432(100.0)	410(100.0)	2,462(100.0)

註：數字為件數(%)；處長信箱之開通自 2003 年 11 月起。

壹、經營管理面向與衝突類型之交叉分析

依經營管理面向服務經營、遊客經營以及資源經營與衝突類型之交叉分析結果，如表 4-16，在服務經營面向中產生的衝突類型以經營管理者對社區 (58 件) 為最多，其他產生之衝突類型各遊客對遊客 (16 件)、遊客對經營管理者 (15 件)、遊客對社區 (1 件)、經營管理者對遊客 (3 件)、經營管理者對經營管理者 (1 件)、社區對社區 (3 件)。而在遊客經營之面向中以遊客對經營管理者所產生之件數最多 (25 件)，其次為遊客對遊客 (7 件)。在資源經營面向中未有衝突類型之產生。

表 4-16 經營管理面向與衝突類型之交叉分析問題數

經營管理面向	服務經營	遊客經營	資源經營	合計
0.未有衝突產生	1,148(93.6)	883(96.5)	32(100.0)	2,333(94.8)
1.遊客對遊客	16(1.1)	7(0.8)	0(0.0)	23(0.9)
2.遊客對經營管理者	15(1.0)	25(2.7)	0(0.0)	40(1.6)
3.遊客對社區	1(0.1)	0(0.0)	0(0.0)	1(0.0)
4.經營管理對遊客	3(0.2)	0(0.0)	0(0.0)	3(0.1)
5.經營管理對經營管理	1(0.1)	0(0.0)	0(0.0)	1(0.0)
6.經營管理對社區	58(3.8)	0(0.0)	0(0.0)	58(2.4)
7.社區對遊客	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)
8.社區對經營管理	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)
9.社區對社區	3(0.2)	0(0.0)	0(0.0)	3(0.1)
總計	1,515(100.0)	915(100.0)	32(100.0)	2,462(100.0)

註：數字為件數(%)；處長信箱之開通自 2003 年 11 月起。

貳、經營管理面向與衝突類型之交叉分析

從信件之經營管理面向與衝突類型之交叉分析結果得知，如表 4-17，檢視衝突類型之分類，1.遊客對遊客之衝突類型中以「國家公園管理機制」(12 件)；2.遊客對經營管理者之衝突類型中以「遊客偏好與行為」(22 件)；3.遊客對社區之衝突類型中以「管理行動之間協調」(1 件)；4.經營管理對遊客之衝突類型中以「經營管理者能力」(2 件)；5.經營管理對經營管理之衝突類型中以「管理行動之協調」(1 件)；6.經營管理對社區之衝突類型中以「國家公園管理機制」(53 件)；9.社區對社區之衝突類型中以「國家公園管理機制」(3 件) 為最多。

表 4-17 經營管理類別與衝突類型之交叉分析問題數

經營管理類別	0.未有衝突 產生	1.遊客對 遊客	2.遊客對經營 管理者	3.遊客對 社區	4.經營管理 對遊客	5.經營管理對 經營管理	6.經營管理 對社區	7.社區對 遊客	8.社區對經 營管理	9.社區對 社區	總計
國家公園管理機制	370(83.3)	12(2.7)	6(1.4)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	53(11.9)	0(0.0)	0(0.0)	3(0.7)	444(100.0)
設施管理與環境維護	314(98.1)	2(0.6)	3(0.9)	0(0.0)	1(0.3)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	320(100.0)
區域規劃	47(100.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	47(100.0)
管理行動之間協調	503(98.1)	1(0.2)	3(0.6)	1(0.2)	0(0.0)	1(0.2)	4(0.8)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	513(100.0)
經營管理者能力	149(96.1)	1(0.6)	2(1.3)	0(0.0)	2(1.3)	0(0.0)	1(0.6)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	155(100.0)
風險管理與危機處理	36(100.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	36(100.0)
資訊與宣導策略	712(99.3)	1(0.1)	4(0.6)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	717(100.0)
遊客偏好與行為	53(65.4)	6(7.4)	22(27.2)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	81(100.0)
解說與環境教育活動	117(100.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	117(100.0)
資源規劃	32(100.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	32(100.0)
合計	2,333(94.8)	23(0.9)	40(1.6)	1(0.0)	3(1.0)	1(0.0)	58(2.4)	0(0.0)	0(0.0)	3(0.1)	2,462(100.0)

註：數字為件數(%)；處長信箱之開通自 2003 年 11 月起。

參、服務經營管理細項與衝突類型之交叉分析

若更進一步分析服務之經營管理細項與九種衝突類型之交叉分析，可從表 4-18 之分析結果得知，1.遊客與遊客之衝突類型中以「溫泉經營管理」(7 件)；2.遊客對經營管理者之衝突類型中以「土地利用維護」(4 件) 與「與其他單位之協調」(3 件)；3.遊客對社區之衝突類型中以「夥伴關係」(1 件)；4.經營管理對遊客之衝突類型中以「人力資源」(2 件) 與「停車場管理」(1 件)；5.經營管理對經營管理之衝突類型中以「公眾關係與溝通管道」(1 件)；6.經營管理對社區之衝突類型中以「土地利用維護」(42 件)；9.社區對社區之衝突類型中以「土地利用維護」(3 件) 為產生衝突最多之細項。

肆、遊客經營管理細項與衝突類型之交叉分析

另外檢視遊客之經營管理細項與九種衝突類型之交叉分析結果，如表 4-19，顯示出 1.遊客對遊客之衝突類型中，產生衝突之細項共有兩項「知識與資訊不足」(6 件) 與「國家公園相關資訊與規定查詢」(1 件)；2.遊客對經營管理者之衝突類型中，產生衝突之細項也是共有兩項「知識與資訊不足」(22 件) 與「國家公園相關資訊與規定查詢」(4 項) 為產生衝突之係項。而其他之遊客經營管理細項並未有衝突類型的產生。

表 4-18 服務經營管理細項與衝突類型之交叉分析問題數

服務經營管理細項	0.未有衝突 產生	1.遊客對 遊客	2.遊客對經營 管理者	3.遊客對 社區	4.經營管理 對遊客	5.經營管理對 經營管理	6.經營管理 對社區	7.社區對 遊客	8.社區對經 營管理	9.社區對 社區	總計
土地利用申請	61(95.2)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	3(4.7)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	64(100.0)
土地利用維護	74(59.2)	2(1.6)	4(3.2)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	42(33.6)	0(0.0)	0(0.0)	3(2.4)	125(100.0)
溫泉經營管理	31(79.5)	7(17.9)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	1(2.6)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	39(100.0)
申請進入生態保護區	17(94.4)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	1(5.6)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	18(100.0)
其他管理事宜	187(94.4)	3(1.5)	2(1.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	6(3.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	198(100.0)
設施維修與建置	261(98.5)	2(0.8)	2(0.8)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	265(100.0)
停車場管理	54(96.4)	0(0.0)	1(1.8)	0(0.0)	1(1.8)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	56(100.0)
園區基礎設施與規劃	47(100.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	47(100.0)
遊園公車單位之間協調	38(100.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	38(100.0)
與其他單位之協調	259(97.0)	1(0.4)	3(1.1)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	4(1.5)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	267(100.0)
公眾關係與溝通管道	152(99.3)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	1(0.7)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	153(100.0)
夥伴關係	3(75.0)	0(0.0)	0(0.0)	1(25.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	4(100.0)
學術研究	51(100.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	51(100.0)
志工招募與訓練	39(100.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	39(100.0)
人力資源	109(94.8)	1(0.9)	2(1.7)	0(0.0)	2(1.7)	0(0.0)	1(0.9)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	115(100.0)
安全問題	36(100.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	36(100.0)

表 4-19 遊客經營管理細項與衝突類型分類之交叉分析問題數

遊客經營管理細項	0.未有衝突 產生	1.遊客對 遊客	2.遊客對經營 管理者	3.遊客對 社區	4.經營管理 對遊客	5.經營管理對 經營管理	6.經營管理 對社區	7.社區對 遊客	8.社區對經 營管理	9.社區對 社區	總計
國家公園相關資訊與 規定查詢	172(97.2)	1(0.6)	4(2.3)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	177(100.0)
一般資訊查詢	300(100.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	300(100.0)
網頁資料	121(100.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	121(100.0)
文宣資料	36(100.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	36(100.0)
資料索取	83(100.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	83(100.0)
知識與資訊不足	53(65.4)	6(7.4)	22(27.2)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	81(100.0)
解說服務	19(100.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	19(100.0)
活動查詢	98(100.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	98(100.0)
場域管理	32(100.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	32(100.0)
合計	2,333(94.8)	23(0.9)	40(1.6)	1(0.0)	3(0.1)	1(0.0)	58(2.4)	3(0.1)	0(0.0)	0(0.0)	2462(100.0)

第五章 訪談結果

此部分之分析結果係針對陽管處之「處長信箱」於 2003 年至 2010 年共八年之信件，採信件量較多之業務單位（企劃課、保育課、解說課、遊憩課、環境課、建管小組、小油坑管理站、擎天崗管理站），以該八個單位之單位主管與該課室一名同仁；另包含行政室、資訊室之主管與同仁為深度訪談對象，藉以了解經營管理者對處長信箱電子化溝通管道之看法，以及對公眾所提出之內容解讀，檢視出經營管理之盲點與困境，由此檢核陽明山國家公園與公眾兩者間所產生之衝突內容。

一、處長信箱之 E 化溝通平台是方便且助於經營者與公眾溝通訊息交流之管道。經營者普遍認同處長信箱是有助於經營者與公眾之間資訊溝通交流，這樣的想法一再出現於訪談中，由以下訪談者的回答可見：

是有，那原因就像【說】一般的人，如果他有什麼負面的意見的時候，通常面對面他們比較不會提。但是如果有一個管道的話，他們可能就會提出來這樣子。

（A4 #9-11）

這個當然是正面的，這當然是有【幫】助，也就是說民眾他可以在想到一些問題，他可以在第一時間內就透過這個處長信箱來反應他的意見，這個當然是有幫助。（A2 #13）

現在 E 化的社會，使用電腦【很】普遍。這單然是溝通上很方便，【且】你上網到我們的網站，點選處長信箱，在首頁上就可以選到【處長信箱】，就可以跟我們聯繫。（B4 #9）

其次經營者亦肯定電子化溝通管道存在之必要性，而存在的理由因為電子信箱的即時性與普遍性之特質，讓經營者了解公眾之反應意見。

二、但如此方便之「E 化溝通管道」並不是毫無缺點，公眾使用 E 化溝通管道可自我表達意見，但是少部份時公眾會有情緒性發洩之信件內容，因此經營者也於訪談過程中分享之經驗，E 化管道之方便投書成為少部份公眾將該管到作為「情緒發洩」、「抱怨」、「檢舉」之管道：

我們還是按照規定來回覆【信件】，我們不可能跑出規定以外來回覆。這種是抱怨制度的東西，這個等於只是在抒發你的情緒而已。（A10 #51）

也有比較容易造成民眾的公器私用，就是說我可能跟你有糾紛，可能藉助管理處的電子信箱處理請管理處來處理。（A11 #45）

有些【不滿意】會再繼續投，要不然就改方式了，這邊不行就投營建署阿，不行就投內政部了，投總統府阿。其實投完又會回來。（A1 #21-27）

但公眾與經營者之間觀點的差異在於，公眾不了解國家公園提供服務管理時所依循的原則，公眾往往不明白國家公園所給予的限制與管制是為了保護自然生態，而公眾則以自身遊憩偏好與習慣要求經營者做改善。

三、依據法令內容之回覆信件方式，不易產生偏見，但可能疏漏來信者立意；透過訪談過程中了解，經營者為回覆公眾者之來信，會依循法令依據回覆信件內容，並加上需於規定之三天內回覆，使公眾感到信件回覆內容無法獲得真正所想之解答。受訪者對這樣的格式的回覆做了說明：

有一些問題，我們這邊用詞會比較妥當一點。因為你面對民眾，我們是公務人員嘛，那有些事情我們會比較制式回答，讓你【公眾】覺得，【會】比較好一點，他就不會說非常不滿意，說你給我的答案我不能接受，又回來，你講得比較緩和的詞句的話，他就OK的。不會再有這二次的回函。（A14 #89）

雖然依據法令之回覆內容不易使公眾對政策之認知感到誤解，但對於個別差異性極高的信件往往依據法令答覆無法獲得民眾的滿意；但該回覆方式可讓經營管理者面臨公眾大量信件投進處長信箱時，回覆公眾來信之應變措施。

由上述深度訪談結果可以得知，處長信箱對於陽管處而言不僅是提供公眾之電子化溝通管道，陽管處更希冀能夠藉由公眾至處長信箱反應之各項需求及陳情案件，得以迅速掌握網路使用者對國家公園施政措施及政策議題之關注，以及執行上之問題。

第六章 結論與建議

本研究主要透過陽明山國家公園管理處之「處長信箱」郵件內容，來了解公眾對陽明山國家公園之需求，並由訪談經營管理者藉以了解雙方衝突，故經營者訪談內容了解

一、處長信箱分析之結果

處長信箱自從 2003 年開通至 2010 年總信件數共有 2,546 封信件。並進一步分析其信件內容首先可發現公眾對「服務經營」所產生之服務需求為國家公園管理機制中之「其他管理事宜」為主，顯示出公眾將處長信箱管道作為訊息告知及溝通之管道。其次，公眾對「遊客管理」所產生之需求為「一般資訊查詢」，透過處長信箱之管道詢問有關遊憩時所需之資訊。

並透過公眾來信目的之分析，瞭解到公眾之來信主要為「資訊流通」，意旨向陽管處索取資料的內容有「資訊與宣導策略」、「國家公園管理機制」、以及「管理行動之間協調」為大宗，也可以由此瞭解到處長信箱被公眾作為詢問或索取國家公園資訊之管道。

另外從信件結果中，可檢視出亦有少數部份來信告知有關資源相關議題，例如有關擎天崗牛隻問題、外來種問題以及資源消失之問題；亦顯示出公眾對於國家公園環境資源議題是有關注層面。

二、陽明山國家公園經營管理建議

國家公園之經營管理應以國家公園設立目的為目標，經營者應瞭解滿足公眾需求之目標是有違國家公園經營管理所設立之主要目的。而陽管處可參考依循 VERP 評估架構之下所產生之分區管理，決定每個區域預期之園區環境狀況以及能提供之公眾遊憩體驗，此原則下進而提供公眾所需之遊憩需求；但不可忽略的是遊憩體驗的好壞於環境品質，環境品質包含人

工設施與環境知識。公眾大多以人工設施評估遊憩品質，在此如增加解說與環境教育知識解說教育重要性，可大幅提升人們之遊憩體驗；且教育宣導包含內容可有國家公園之相關法律、環境知識、設立宗旨以及國家公園園區管轄之範圍，以增加公眾對國家公園之了解與認識。

另外在陽明山國家公園在網際網路上之各類資訊管道，例如：處長信箱、訪客留言、單一窗口，提供公眾資訊查詢與交流。在這豐富之資訊網站連結下，雖然相關連結資訊充實，但在相關網頁資訊之呈現上，不易讓使用者清楚、直接於網路上解決所需之查詢資訊，且網站豐富資訊都只有被動的等著資訊查詢者上網瀏覽。在此建議陽管處，可以用於首頁之區域開設公眾常見需求 Q&A 以及配合時事之遊憩活動增加網頁資訊，內容可與課室業務內容做相關分類例如：遊憩資訊、交通管制資訊、遊園公車、資料索取，各類常見需求之提供可使公眾於網頁上解決疑問，以減少透過處長信箱之投書與詢問。

以及在相關國家公園資訊或電子報可主動發送至投書過處長信箱之公眾電子郵件，讓公眾透過處長信箱反應需求並獲得回覆後，還能持續接收陽管處貼心之相關資訊之告知，以消弭於疑問、需求所產生之前。且可減少避免大量之電子郵件投遞時加重經營者之回覆信件之負擔，因而分散經營者處理重要公務事務之時間。

參考文獻

- 王文科、王智弘 (2007)。教育研究法。臺北市：五南。
- 王石番 (1996)。傳播內容分析法—理論與實證。臺北：幼獅文化。
- 交通部觀光局 (2010)。2002 年至 2010 年國人旅遊狀況調查。取自：
<http://admin.taiwan.net.tw/statistics/market.asp?relno=11>
- 李柏淳 (1992)。國家公園經營管理與發展策略。臺北市：地景出版社。
- 周逸衡、巫喜瑞 (2003)。台灣地區休閒農場旅客旅遊動機、資訊搜尋與
選擇評估準則之研究。觀光研究學報，9(2)，1-23。
- 唐士哲 (2004)。民族誌學應用於網路研究的契機、問題，與挑戰。資訊
社會研究(6)， 59-90。
- 徐國士、黃文卿、游登良 (1997)。國家公園概論。台北市：明文。
- 許義忠 (2009)。玉山國家公園整體經營管理 VERP 模式：管理分區劃設。
內政部玉山國家公園委託研究報告，(編號：1199) 未出版。
- 張俊彥 (2009)。陽明山國家公園園區遊客人數調查統計及遊憩承載量關
聯性分析研究。內政部陽明山國家公園委託研究報告，(編號：T0036)
未出版。
- 傅豐玲、周逸衡、李國志 (2004)。消費者網路資訊搜尋行為之研究—以
自助旅行為例。資管評論，13，125-154。
- 黃淑君、林慧娟、郭家汝 (2003)。解說內容之涉入程度對遊客之環境認
知、遊憩體驗和滿意度之影響—以陽明山國家公園魚路古道為例。觀
光研究學報，9(1)，79-90。
- 楊國樞、文崇一、吳聰賢、李亦園 (2006)。社會及行為科學研究法(下)。
台北市：東華。
- 資策會 (2009)。個人上網指標。下載日期：2011 年 1 月 6 日。取自：
<http://www.find.org.tw/find/home.aspx?page=many&id=249>

資策會 (2010)。歷年上網人口數。下載日期：2010 年 11 月 15 日。取自：

<http://www.find.org.tw/find/home.aspx?page=many&id=243>

臺灣國家公園 (2010)。各國家公園遊憩據點遊客人數統計表。下載日期：

2010 年 12 月 21 日。取自：

http://np.cpami.gov.tw/chinese/index.php?option=com_statistics&view=statistics&Itemid=182

臺灣國家公園 (2010)。國家公園簡介。下載日期：2010 年 12 月 23 日。

取自：

http://np.cpami.gov.tw/chinese/index.php?option=com_content&view=article&id=1&Itemid=128

臺灣國家公園 (2010)。臺灣國家公園組織編製。下載日期：2010 年 12 月

23 日。取自：

http://np.cpami.gov.tw/chinese/index.php?option=com_content&view=article&id=29&Itemid=130

臺灣網路中心 (2010)。臺灣網際網路使用調查。下載日期：2010 年 12 月

22 日。取自：

<http://www.twnic.net.tw/download/200307/200307index.shtml>

劉鶴群、林秀雲、陳麗欣、胡正申、黃韻如 (2010)。社會科學研究方法。

台北市：雙葉書廊。

瞿本瑞 (2001)。網路文化。台北：揚智。

魏晉宏 (2002)。台灣國家公園。台北市：遠足文化。

Flick, U. (2007). 質性研究導論。(李政賢、廖志恒、林靜如譯)。台北市：

五南。(原著出版年：2002 年)

- Blackler, F. (1995). Knowledge, Knowledge Work and Organizations: An Overview and Interpretation. *Organization Studies*, 16(6), 1021-1046.
- Freeman, R.E. (1984). *Strategic management: A stakeholder approach*. Boston: Pitman.
- Grant, R. T. (1996). Toward A Knowledge-Based Theory of The Firm. *Strategic Management Journal*, 13, 109-122.
- IUCN. (1994). *Guidelines for Protected Area Management Categories*. IUCN, Switzerland.
- Jubenville, A. & Twight, B. W.(1993). *The Outdoor Recreation Management: Theory and Application* (3rd ed.).
- Jubenville, A. (1978). *Outdoor Recreation Management*. Philadelphia, PA: Saunder.
- Little, W & Noe, F.P. (1984). *A highly condensed description of the thought process used in developing visitor research for southeast parks*. US Department of the Interior, National Park Service, Southeast Regional office, Atlanta, Georgia.
- Lewis, C. (1993). *Nature in the crossfire*. In *The Law of the Mother: Protecting Indigenous Peoples in Protected Areas*. E. Kempf, ed. San Francisco: Sierra Club Books.
- McNeely, J.A. (1994). Protected Areas for The 21st Century: Working to Provide Benefits to Society. *Biodiversity and Conservation*, 3(5): 390-405.
- Neuman, W.L. (1997). *Social Research Methods: Quantitative and Qualitative Approaches*. Boston: Allyn and Bacon.
- Reading, R. P.& Kellert, S. R. (1993). Attitudes toward a proposed reintroduction of black-footed ferrets (*Mustela nigripes*). *Conservation*

Biology, 7, 569-580.

Rheingold, H. (2000). *The virtual community: Homesteading on the electronic frontier* (2nd ed.). Cambridge, MA. MIT Press.

Romm, C.T., Pliskin, N. & Clarke, R.J. (1997). Virtual Communities and Society: Toward an Integrative Three Phase Model. *International Journal of Information Management* 17(4): 261-270.

Röling, N.G. & Wagemakers, M.A.E. (1998). *Facilitating sustainable agriculture*. Cambridge: University Press.

Schreyer, R. (1990). *Conflict in outdoor recreation: the scope of the challenge to resource planning and Management*. In: Vining, J. (ed.) *Social Science and Natural Resource Recreation Management*. Westview Press: Boulder, Colorado.

Tranel, M. J. & Hall, A. (2003). Parks as Battlegrounds: Managing Conflicting Values. In Harmon and Putney, 64-70.

附錄一 陽明山國家公園大記事(自 2003 年至 2010 年 12 月止)

時間	事件內容
2003.3	陽明山國家公園：【生態旅遊地環境監測—以昆蟲生物指標】評選會
2007.12	陽明山國家公園：辦理 96 年度研究調查計劃成果發表研討會，計發表研究成果論文 11 篇。
2008.1	陽明山管理處出版「蟲上自然」解說手冊及「四季」DVD，邀請民眾一同探索陽明山豐富的昆蟲生態及四季變化。
2008.2	陽明山管理處呼籲遊客於冷水坑公共浴池泡湯前請將身體洗淨以維公共衛生！
2008.2.7~10	陽明山國家公園：配合春節中橫公路交通管制措施，實施春節遊園專車服務，計 11,917 人次搭乘，各遊客中心及管理站亦提早開館延後閉館，並辦理春節文化市集，加強遊客服務。
2008.4	陽管處公告「冷水坑公共溫泉浴室人數管制、溫泉開放場次及清潔場地時間」。
2008.4	陽明山國家公園龍鳳谷泡腳池改為生態池，增添環境教育好去處。
2008.6	「陽明山國家公園學術研究標本採集線上申請系統」將於 6 月 16 日正式上線。
2008.7	陽明山國家公園管理處呼籲泡湯遊客遵守冷水坑公共溫泉衛生管理規定及泡湯注意十二事，並尊重他人使用權益，共享泡湯之樂。
2008.7	陽明山國家公園管理處呼籲遊客勿進入內雙溪危險水域戲水，以免發生危險。
2008.8	陽明山國家公園提升便民措施，使用分區證明免附地籍圖謄本。
2009.1.9	立法委員薛凌及士林區里長至陽明山國家公園管理處進行「陽明山區環境發展之公共事務議題意見交流座談會」研商園區相關議題。
2009.1	「草山蠟染展」於 1 月 1 日至 3 月 31 日，在陽明書屋管理站大忠館展出，以特殊蠟染畫方式表現陽明山國家公園為主題之風景作品約 30 件。
2009.1.22	陽明山國家公園管理處邀請專家學者及保育相關團體會勘箭竹生長情形，因地下莖還小植株亮不穩定，決定至 99 年底前不宜開放採筍。

2009.2	為慶祝陽明書屋管理站開館屆滿十年，陽明山國家公園管理處舉辦3梯次「草山蠟染」活動，開放民眾親自體驗(2、3月)。
2009.3.6	監察委員至陽明山國家公園管理處視察國家公園業務，包括違規餐廳取締、二子坪無障礙步道及中湖火災跡地復舊情形。
2009.3	陽明山國家公園管理處辦理4梯次陽明山尋幽炭古訪大屯生態之旅活動，體驗木炭窯炭古道及老樹古厝人文，每梯次60人。
2009.3.17	行政院研考會考核委員至陽明山國家公園管理處進行第一屆「政府服務品質獎」入圍機關實地考察及書面佐證資料查閱。
2009.3.17	陽明山國家公園管理處向中國童子軍陽明山活動中心使用陽管處管有土地追償不當得利民事訴訟判決確定：陽管處得向陽明山活動中心求償土地使用不當得利，房屋部份則不得求償。
2009.3.25	陽明山國家公園管理處於菁山自然中心舉辦「陽明山國家公園97年度委託研究暨保育計劃成果發表會」，計發表16篇成果報告。
2009.4.1	陽明山國家公園管理處榮獲內政部97年度服務品質獎「第一線服務機關」優等獎，於內政部中央聯合辦公大樓舉行頒獎典禮。
2009.4	陽明山國家公園管理處於中正紀念堂、中央圖書館台灣分館舉辦「陽明山國家公園保育研究成果大眾講座」，共計12場次(4月-9月)。
2009.4.10	立法委員丁守中召開「北投、士林地區擴大公共建設加速地方發展座談會」，邀請內政部廖部長、農委會陳主委、營建署與陽明山國家公園管理處共同參加。
2009.4.22	陽明山國家公園管理處為推展環境教育，邀請教育部中部辦公室共同研商有償撥用21筆教育部學產地土地撥用事宜。
2009.4.30	營建署葉署長勘察陽明山中山樓教育部學產地及國防部土地，決議由營建署召開用地協調會，陽管處辦理土地撥用。
2009.4	辦理陽明山國家公園管理處第11期新進解說志工特殊訓練，內容包括國家公園經營管理、國家公園概論及課室業務介紹(4月6、11、19、25日)。
2009.5	陽明山國家公園舉辦「2009陽明山蝴蝶季—蝶舞草山系列活動」，於5-7月蝴蝶季期間建置蝴蝶季活動官網平台，介紹蝴蝶季推出之系列活動。

2009.5	陽明山國家公園舉辦「陽明山國家公園園區小學一日環保志工體驗之旅」計畫，分梯邀請園區附近 6 所小學師生單日一日環保志工。
2009.5.12	立法委員丁守中為「竹子湖污水處理事宜」邀請營建署、台北市政府相關單位及陽明山國家公園管理處現場會勘，決議由營建署提供經費，請台北市政府衛生下水道工程處辦理。
2009.5.25	內政部政風處至陽明山國家公園管理處進行國家公園違建業務稽核，瞭解違章建築查報與拆除作業之執行現況及可能潛存問題。
2009.5.26	內政部營建署召開「如何推動陽明山國家公園遊憩區之開發—以馬槽遊憩區為例」座談會，邀請 2 家業者就馬槽遊憩區開發相關議題進行討論。
2009.6.2	陽明山國家公園管理處召開「民間機構參與興建北投線空中纜車—纜車興建管理計畫書暨龍鳳谷開發計畫書」審查會議。
2009.6.4	陽明山國家公園管理處召開陽明山國家公園形象識別意象圖紋徵選會議，朱碧雲、周姵含及潘昌文分獲一、二、三名。
2009.6.11	陽明山國家公園管理處榮獲行政院第一屆政府服務品質獎，於公務人力發展中心舉辦頒獎典禮，林永發處長代表頒獎。
2009.6.13-14	陽明山國家公園於二子坪停車場舉辦舞蝶草山開幕式，現場有尋蝶冒險王、蝴蝶博覽會等蝴蝶生態互動體驗及闖關活動，約有 12,000 人次參加。
2009.6	陽明山國家公園與台北市立盲人福利協進會合作辦理 3 梯次賞蝶愛相隨—二子坪自然體驗之旅活動，邀請視障朋友於二子坪進行蝴蝶生態之旅戶外體驗(6、7 月)。
2009.6.25	內政部於陽明山國家公園管理處辦理內政部 97 年度服務品質獎成果發表暨示範觀摩會，邀請轄下機關代表至陽管處觀摩 3 個得獎機關之服務成果。
2009.7.4	於中山樓會議廳召開陽明山國家公園解說員聯誼會 98 年度大會，並辦理幹部交接與次屆副會長選舉。
2009.7.12	舉辦第 18 屆陽明山國家公園盃路跑賽活動，由小油坑停車場往返竹子山風口段全程 10.6 公里，計 2,520 名選手參加。
2009.7.15、22	陽明山國家公園舉辦 2 梯次暑期兒童生態體驗營活動，對象為國小高年級學童，內容包括團體遊戲、動植物生態觀察、藍染及步道健行等，每梯次 64 人。
2009.7	陽明山國家公園與台北市立天文科學教育館合辦 4 梯次天地之旅活動，將陽明山擎天崗生態、地質與夜間星空介紹給遊

	客，每梯次 80 人。
2009.7.29	陽明山國家公園管理處出版之「生命的走廊 DVD」榮獲行政院第一屆「國家出版獎」，於中正紀念堂演講廳舉辦頒獎儀式，林處長永發代表領獎。
2009.7.30	召開「98 年度陽明山國家公園館(一)用地國家公園細部計劃通盤檢討規劃案」地方意見領袖座談會，邀請館一轄內裡鄰長與區公所進行通檢前之意件討論。
2009.7	鹿角坑生態保護區因台北市政府產業發展局辦理「台北市北投區彩虹橋及士林區翠林橋等橋樑安全改善工程」，自 98 年 7 月份起暫時封閉。
2009.8.10	陽明山國家公園管理處召開國防部憲兵司令部梅荷研習中心(原竹子湖蓬萊米原種田事務所)空間使用規劃研商會議，請國防部憲兵司令部朝共用空間之方案，陳報國防部研商續辦。
2009.8.11	內政部於陽明山國家公園菁山自然中心舉辦「國家公園法修正案原住(居)民公聽會」，向地方居民說明國家公園法修正內容及程序，參與民眾約有 150 餘人。
2009.8.19	陽明山國家公園與台北縣、市社會局合作舉辦為期 3 天 2 夜之暑期關懷兒童生態體驗營活動，對象為國小高年級弱勢兒童，計 64 名小朋友參加。
2009.8.21	召開陽明山國家公園「菁山露營場委託經營管理」、「冷水坑遊憩區暨擎天崗地區各項公共服務設施委託經營管理」97 年度營運績效評鑑委員會，評鑑結果均為普通。
2009.8.24	陽明山國家公園管理處舉辦 2009 年第一屆國家公園 Youth Camp 活動「陽明山青少年生態探索營」，針對青少年設計為期 2 天 1 夜生態課程。
2009.8	陽明山國家公園為辦理第三次通盤檢討，自 8 月份起分別於轄內 7 鄉鎮舉辦 6 場第三次通盤檢討先期規劃暨國家公園法修法公聽會(8、9 月)。
2009.8.11	陽明山國家公園管理處辦理國家公園法修正案原住(居)民公聽會。
2009.9.28-29	陽明山國家公園管理處舉辦 2009 陽明山國家公園建構新世代解說策略與願景研討會，邀請專家學者及國家公園從業人員，探究國內外創新理念、成功案例分享與經驗傳承交流。
2009.9.22	陽明山國家公園管理處為解決陽明山國家公園管(一)細部計畫之相關問題，邀請園區內相關機關召開管(一)通檢案之機關協調會議。
2009.9.24	陽明山國家公園管理處舉辦管(一)用地國家公園細部計劃通

	盤檢討規劃案民眾座談會，議題包括：老舊房舍修繕、放寬建物管制、保安林解編及景觀改善等。
2009.10	陽明山國家公園管理處於 10 月份四個週末辦理 4 梯次陽明山國家公園古道秋芒之旅活動，每梯次 40 人。
2009.10.13	陽明山國家公園管理處辦理龍鳳谷試辦臨時農產品展售區攤位規劃及未來執行方式說明會，討論結果：與會之龍鳳谷既有設攤者均表贊成；本案執行計畫及合約書報營建署核備。
2009.10.19	陽明山國家公園管理處經內政部 98 年度機關網站考評為「推薦網站服務優良單獎」，於內政部舉辦頒獎儀式，由林處長永發代表領獎。
2009.10.29	陽明山國家公園管理處辦理三芝田園生態之旅活動，邀請三芝、金山之社區發展協會共同參與，輔導建立社區生態旅遊模式並增進各社區間互動與交流。
2009.11.10	陽明山國家公園管理處召開「2009 陽明山國家公園【草山意象】攝影比賽」評審會議，溫紹良獲選為數位攝影組金牌獎及獎金 2 萬元，正片攝影組金牌獎從缺，林建全獲得銀牌及獎金 1 萬 2,000 元，各獎項共錄取 102 件。
2009.11.7、14	陽明山國家公園管理處於菁山自然中心舉辦兩梯次「陽明山國家公園 98 年度中小學教師火山地質研習班」。
2009.11.26	陽明山國家公園管理處於菁山自然中心辦理陽明山國家公園計畫第 3 次通盤檢討先期規劃案諮詢會議，邀請相關領域專家學者及區內有關之機關就國家公園議題進行討論。
2009.11.28	營建署愛心服務至陽明山國家公園清除外來種活動，計 30 人於菁山自然中心附近清除大花咸豐草、紫花霍香薊及番子藤等外來種，並播放外來種植物教育影片。
2009.11.29	「雲南省赴臺灣自然保護地建設管理考察團」3 位貴賓團參訪陽明山國家公園。
2009.11.29	日本阿蘇國家公園暨壱丁國家公園等貴賓參訪陽明山國家公園。
2009.11.30	內政部營建署城鄉發展分署辦理台日技術交流合作計畫邀請貴賓日本中村玲子女士參訪陽明山國家公園。
2009.12	台北市政府產業發展局辦理「台北市北投區彩虹橋及士林區翠林橋等橋樑安全改善工程」竣工，陽明山國家公園鹿角坑生態保護區自 98 年 12 月 1 日起開放入園申請。
2009.12.7、8	國家公園學會邀請日本國家公園關東地區環境辦公室、尾瀨國家公園巡守員辦公室自然保育官員 2 人參訪陽明山國家公園。

2009.12.9	陽明山國家公園管理處邀請功學社單車學校就園區內道路騎乘應優先改善地點、排水溝頂蓋設計等提供規劃建議。
2009.12.14	陽明山國家公園管理處辦理馬槽遊憩區(遊一)、童軍露營區(遊五)、管一細部環境整建計畫公告公開徵求意見，為期 30 天。
2009.12.17	陽明山國家公園管理處為竹子湖社區污水處理設施規劃及建設相關事宜，邀請環保署、營建署、臺北市政府衛生下水道工程處召開協商會議，決議由環保署及陽管處各出一半經費，委託臺北市政府衛工處辦理。
2009.12.21	陽明山國家公園管理處於遊客中心辦理第 11 期解說志工暨保育志工合格授證儀式，同時舉辦「草山意象」攝影比賽得獎作品頒獎典禮及攝影展開幕式。
2009.12.23	陽明山國家公園管理處舉辦「原有聚落特色生鮮農特產品展售棚架設計競圖活動」決賽評審，結果一、二名從缺，作品「大地的饗宴」獲第三名及獎金 1 萬元。
2009.12.25	陽明山國家公園管理處為改善陽金公路環境景觀，規劃於馬槽遊憩區設置臨時性農產品展售區，邀集該地區之攤商召開說明會，出席攤商同意配合管理處之規劃並切結於 99 年 3 月 15 日前自行拆除現有之攤架。
2009.12.26	京都大學學者森本幸裕、奧敬一、深町加津枝教授參訪陽明山國家公園。
2010.3	舉辦陽明山國家公園管理處 98 年度委託研究暨保育計畫成果發表會，共計 9 件委託研究暨保育計畫，發表 12 篇研究成果報告，涵蓋了人文、地球科學、動物、植物與棲地經營管理等範疇。參加人數約 170 餘人。
2010.3	內政部國家公園計畫委員會於 99 年 3 月 19 日召開第 87 次委員會議，本次會議討論事項與本處有關者包括：臺北自來水事業處提送「新北投及行義路溫泉區水資源利用計畫」、「陽明山國家公園計畫保護利用管制原則執行疑義」2 案，會議結論：有關新北投及行義路溫泉區水資源利用計畫原則通過。另陽明山國家公園計畫 保護利用管制原則執行疑義部分，請本處提個案變更方案。
2010.4.1	為陽明山中山樓及周邊整體規劃，內政部營建署、陽管處拜訪嚴長壽總裁，會談建議本區應以度假型會議中心為目標，發展具深度內涵價值之觀光事業；整體規劃應以陽明山中山樓為核心，輻射狀發展旅遊系統，整合台北縣市古蹟景點等動線；整體活化應有整體風貌規劃，並以中國禪味及素雅之台灣特色為基礎，營造慢活節奏與心靈沈澱之環境氛

	園；規劃量體部分應有適宜之住宿配套措施，建議規劃約 400 人住宿量，並建議參考黃宏輝建築師所著極上之宿、極上之湯 2 書。
2010.4.2	為行政院國有土地清理活化小組第 3 次會議決議由內政部(營建署)主政成立跨部會小組協調陽明山中山樓暨周邊區域整體規劃事宜，營建署於 99 年 3 月 25 日成立本案專案小組，並於 99 年 4 月 2 日於營建署召開第一次專案小組會議，以確認後續推動方向、執行分工、經費支應及支援協助等事宜。
2010.4.11	辦理「走過 1/4 世紀的腳印—陽明山國家公園保育成果大眾講座」，講題『與國家公園為友—國家公園的理念及特色』，由臺灣大學地理環境資源學系張長義教授主講。參加民眾 88 人。
2010.4.14	陽明山國家公園：臺灣省政府召開「研商臺北市市定古蹟「草山御賓館」圍牆倒塌補修及相關權責」協調會，該建物座落土地已完成保安林解編公告，土地管理機關分屬國產局、農委會及臺北縣政府，建物管理單位為台灣省政府均同意臺北市文化局辦理無償撥用；至於環繞「草山御賓館」之圍牆非古蹟主體，其維修由臺灣省政府本於建物管理機關權責先辦理修繕。
2010.4.16	陽管處為建立良好夥伴關係，擴大推廣生態保育理念，使園區附近小學師生更瞭解保育工作的內涵與國家公園的努力，特舉辦 8 梯次「陽明山國家公園園區小學一日 保育志工體驗之旅」活動。於 99 年 4 月 16 日辦理第 1 梯次「陽明山國家公園園區小學一日保育志工體驗之旅」活動，邀請台北市平等國小師生共 28 人參與。活動內容包括遊客中心導覽、小小保育志工宣誓、到小油坑火山噴氣孔體驗地球奧秘、到夢幻湖生態保護區關心棲地保育監測維護計畫，並協助移除外來種植物-巴西 水竹葉(約 14 袋)。
2010.4.19	陽明山國家公園：為營造本園區內自行車友善騎乘環境辦理道路設施改善會勘。會勘結論：1.紗帽路及泉源路部分路段道路邊溝未加蓋乙節，臺北市政府工務局水利工程處已納入本(99)年度工程辦理 2.竹子湖路自本處遊客中心至 7-11 超商道路路段轉彎處邊溝未加蓋部分，請水利處協調納入辦理。3.有關道路與排水溝接面高低不平整乙節，將於該段道路排水溝加蓋工程進行時一併辦理。4.陽金公路已排訂進行路平方案，預計年底前完成作業。5.陽金公路道路邊線已具備反光功能，且道路邊線設置貓眼更可提供用路人安全，爰不予更動。

2010.4.20	陽明山國家公園：召開馬槽遊憩區(遊一)東區開發計畫案審查會議，邀請黃宏斌教授、宋聖榮教授及營建署蔡巧蓮科長及本處相關課室主管進行審查，會議結論：請申請開發單位依各委員意見修正計畫及補充內容後再提送陽管處，俾進行後續審查作業。
2010.4.23	陽明山國家公園：為馬槽試辦臨時性農產品展售區攤位簽約事宜召開說明會，說明合約書注意事項及攤位抽籤方式，原馬槽第一攤販區攤商雖經通知卻未出席，視同無意見；第二攤販區 3 位攤商均出席。會中決議：攤位租金採年繳方式，出席之 3 位攤商現場抽籤決定攤位，未來於每年換約時重新抽籤。本案將俟工程驗收後儘速與今日出席攤商辦理後續簽約及公證事宜。
2010.4.23	立法委員丁守中服務處為竹子湖地區環境改善案，邀請北投區里長、北投農會、內政部營建署國家公園組、陽管處及辦理三通竹子湖細計規劃單位等至彰化田尾進行農業設施參訪活動。
2010.4.25	陽管處辦理「走過 1/4 世紀的腳印—陽明山國家公園保育成果大眾講座」，講題『與自然為友—悠遊陽明山生態環境』，由郭城孟老師主講。參加民眾 147 人。
2010.4.27	陽明山國家公園：召開馬槽遊憩區(遊一)西區開發計畫案審查會議，邀請黃宏斌教授、宋聖榮教授、郭瓊瑩主任及營建署蔡巧蓮科長及本處相關課室主管共同進行審查，會議結論：請申請單位依會中委員所提意見修正後再進行後續審查。
2010.5	召開「財團法人中國童子軍陽明山活動中心使用本處管有之陽明山國家公園遊憩區(五)一童軍露營場土地更新暨經營管理計畫」審查會議，依據國家公園法相關規定，本處先行審查財團法人中國童子軍陽明山活動中心所提更新及投資經營管理計畫。會議結論：請中國童子軍陽明山活動中心就與會單位所提意見修正計畫書內容，並於 99 年 7 月 15 日前提送本處進行審查，後續將依程序報請主管機關審議。
2010.5	陽明山國家公園：第十四屆海峽兩岸國家公園暨保護區研討會與會之中國代表一行 26 位大陸貴賓，由張希武司長率隊，於 99 年 5 月 17 日上午至本處遊客中心、小油坑、陽明書屋及菁山自然中心等處參訪，由林處長永發及各課室主管陪同。
2010.5	陽明山國家公園：依據本處 99 年 4 月 23 日馬槽試辦臨時性農產品展售區攤位簽約事宜說明會會議紀錄，於 99 年 5 月

	13 日邀集原有攤商辦理本處馬槽試辦臨時性農產品展售區攤位出租簽約及公證事宜，並於 99 年 5 月 15 日進駐展售區。
2010.5.4	內政部召開陽明山中山樓暨周邊區域整體規劃土地取得研商會議，會中決議：國防部軍備局土地原則配合政策釋出，臺北縣政府人事處經管土地未能同意撥用，國父紀念館經管土地暫不撥用，其餘相關撥用作業本處賡續辦理。
2010.5.5	「變更陽明山國家公園童軍露營區（遊五）細部計畫（第 2 次通盤檢討）案」計畫書圖草案公開展覽，於內政部營建署、臺北市政府、北投區公所及本處公開展覽，時間自 99 年 5 月 5 日至 99 年 6 月 4 日止公開展覽 30 日，並訂 99 年 5 月 13 日下午於本處舉辦公開展覽說明會，人民、機關、團體得於公告期間內提供書面意見作為通盤檢討參考。
2010.5.11	於 5 月 11、21、25、27、28 舉辦 5 梯次「陽明山國家公園園區小學一日保育志工體驗之旅」活動，分別邀請金山鄉三和國小、北投區湖田國小、大屯國小、湖山國小及三芝鄉興華國小師生參與，以建立良好夥伴關係，擴大推廣生態保育理念，讓園區附近小學師生更瞭解保育工作的內涵與國家公園的努力活動內容包括遊客中心參觀及小小保育志工宣誓、發送小小保育志工體驗之旅活動手冊、到小油坑火山噴氣孔體驗地球奧秘、認識並探險箭竹林，並示範擔任解說及勸導工作。到夢幻湖生態保護區關心棲地保育監測維護計畫，並協助移除外來種植物。
2010.5.13	陽明山國家公園：依據本處 99 年 4 月 23 日馬槽試辦臨時性農產品展售區攤位簽約事宜說明會會議紀錄，於 99 年 5 月 13 日邀集原有攤商辦理本處馬槽試辦臨時性農產品展售區攤位出租簽約及公證事宜，並於 99 年 5 月 15 日進駐展售區。
2010.5.15-24	陽明山國家公園：協辦「第十四屆海峽兩岸國家公園暨保護區研討會」。
2010.5.17	陽明山國家公園：第十四屆海峽兩岸國家公園暨保護區研討會與會之中國代表一行 26 位大陸貴賓，由張希武司長率隊，於 99 年 5 月 17 日上午至本處遊客中心、小油坑、陽明書屋及菁山自然中心等處參訪，由林處長永發及各課室主管陪同。
2010.5.20	陽明山國家公園：大屯國小畢業生於 99 年 5 月 20 日在曾老尾校長之帶領下攀登大屯山，並於大屯山觀景台舉行完攀授證典禮，邀請本處林處長永發頒發登峰造極攻頂證書給十餘位畢業生。
2010.6	陽明山國家公園：台灣獼猴生態攝影展(6 月 1 日~7 月 31 日)。

2010.8.4	營建署為陽明山中樓暨週邊區域整體規劃於 99 年 8 月 4 日召開第 2 次專案小組會議。
2010.8.5	陽明山國家公園區內秀峰坪火燒山事件，經過上百位警消人員救災，火勢已獲得控制並已熄滅。此次火災延燒面積約 20 餘公頃，大多是草生地，其次是闊葉樹林及零星琉球松。
2010.9.16	陽管處為慶祝成立 25 週年，特舉辦一系列的保育宣導系列活動，包括「走過 1/4 世紀的腳印影像回顧」、「草山歲月－陽明山國家公園 25 週年成果展」、「陽明山火山的故事」試映會、「草山蝶影－陽明山國家公園蝴蝶生態攝影比賽展」、「草山十景－陽明山國家公園十大特色景點票選活動」、「攜手共護七星山自然環境保護活動」以及「陽明山單車節」等活動，期待更多民眾在體驗國家公園之美時，更瞭解國家公園存在的意義與價值。
2010.9.18	為響應國際無車日，推動節能、減碳、愛地球，陽管處舉辦「2010 陽明山單車節活動」，鼓勵民眾騎乘自行車體驗國家公園之美。
2010.9.30	陽管處榮獲內政部 99 年度網站服務優良單位，由內政部主任秘書翁文德頒獎，林處長永發出席領獎。
2010.10.12	外交部禮賓司外賓－聖多美普林西比民主共和國總統梅尼士等 8 人至陽明山國家公園遊客中心及小油坑地質景觀區參觀。
2010.11.10	陽管處與臺北市政府教師研習中心共同舉辦「2010 陽明山生態學校環境教育種子教師培力工作坊」，培育陽明山生態學校環境教育種子教師。
2010.11.12	辦理陽明山國家公園竹子湖入口地區文化意象整體規劃案，邀請林中茂教授、賴光隆教授、郭華仁教授、國史館臺灣文獻館歐素瑛副館長、臺灣大學彭雲明主任、劉建甫技士、臺北市政府文化局、北投區農會、湖田裡曹昌正里長、湖田社區發展協會及地方人士等，舉辦「走讀竹子湖蓬萊米原種田產業地景」現地勘查及「竹子湖入口地區文化意象規劃與發展契機」專題講座與座談，參加人員近 80 人。
2010.11.14	「21 世紀臺灣國家公園永續論壇-北區分區論壇（主題：陽明山國家公園）。
2010.11.19	辦理「2009 南非開普敦市生態交流計畫」，來訪之 Adele Pretorius 小姐發表陽明山國家公園學習成果心得發表暨南非生態保育實務介紹。
2010.12.27	內政部國家公園計畫委員會專案小組召開「聯勤陽明山招待所民間參與整建營運案」第 2 次審查會議，會中針對是否為

既有建物整修、營運對象之法源、文化景觀之復舊規劃、交通動線規劃、建物結構安全等，請開發單位補充修正資料後，於3個月內送審。

(資料來源：臺灣國家公園，2003-2010)

陽明山國家公園

附錄二 陽明山國家公園信件實質內容編碼表

面向	類別	細項	內容說明
1 服務經營	1.1 國家公園管理機制	1.1.1 土地利用申請	1.1.1.1 詢問土地管制事宜
			1.1.1.2 申請搭蓋臨時性寮舍/建築物之作業規定
			1.1.1.3 申請用地證明書、更改使用限制
			1.1.1.4 建照申請進度
		1.1.2 土地利用維護	1.1.2.1 違建通報與違法整修(農舍、房屋、神壇)
			1.1.2.2 違法經營販賣(攤販、旅館、溫泉業者)
			1.1.2.3 土地不當利用/佔據土地
		1.1.3 溫泉經營管理	1.1.3.1 詢問溫泉經營管理策略(收費、委外)
			1.1.3.2 質疑私人業者使用之合法性、擅自開挖溫泉資源
		1.1.4 申請進入生態保護區	1.1.4.1 申請作業規定/疑問
			1.1.4.2 申請系統疑問
		1.1.5 其他管理事宜	1.1.5.1 資料引用及授權等相關疑問
			1.1.5.2 陳情案件，質疑不公
			1.1.5.3 遊客抱怨(車窗遭擊破)、疑問
			1.1.5.4 野狗問題
			1.1.5.5 協尋失物
			1.1.5.6 協助宣導自然教育資訊
	1.2 設施管理與環境維護	1.2.1 設施維修與建置	1.2.1.1 設施(步道、解說牌)更新與維修
			1.2.1.2 古蹟更新與維修

			1.2.1.3 建置新設施(監視器、通訊設備、無障礙設施)
			1.2.1.4 環境維護(野狗、蜜蜂問題)、整理、清除雜草
			1.2.1.5 垃圾處理、公廁清潔
		1.2.2 停車場管理	1.2.2.1 停車(場)合法位置、數量
			1.2.2.2 停車場管理方式(收費、收費時間)
			1.2.2.3 停車場收據疑問
	1.3 區域規劃	1.3.1 園區基礎設施與規劃	1.3.1.1 設施規劃(設備)疑問、建議
	1.4 管理行動之間協調	1.4.1 遊園公車單位之間協調	1.4.1.1 遊園公車服務事宜 建議、抱怨
			1.4.1.2 詢問站牌位置、發車班距
		1.4.2 與其它單位之協調	1.4.2.1 其他有關單位負責事宜/函轉其他單位
			1.4.2.2 委外經營業者服務事項 建議、意見
		1.4.3 公眾關係與溝通管道	1.4.3.1 感謝函、鼓勵信、道歉信
			1.4.3.2 投稿自然資源資料庫、活動議題詢問
			1.4.3.3 未收到得獎證明/領獎方式、證書、領獎告知
			1.4.3.4 邀請派員參加活動、活動邀請
			1.4.3.5 場地租借事宜、活動舉辦
			1.4.3.6 遊客提出建議
		1.4.4 夥伴關係	1.4.4.1 居民之權益、抱怨
		1.4.5 學術研究	1.4.5.1 實習/校外服務
			1.4.5.2 請求協助研究進行，訪談、填寫問卷
			1.4.5.3 申請採集研究許可
	1.5 經營管理者能力	1.5.1 志工招募與訓練	1.5.1.1 成為志工條件、招募時間

			1.5.1.2 志工服務資料、資料更正方式
			1.5.1.3 志工意見抱怨
			1.5.1.4 志工之服務態度、建議
		1.5.2 人力資源	1.5.2.1 園區加強巡邏人員
			1.5.2.2 信件回覆並告知結果、不滿回信速度/內容
			1.5.2.3 正職(身障)人員工作機會(求職)、替代役名額
			1.5.2.4 不滿服務人員態度、電話服務
			1.5.2.5 投訴問題未改善
			1.5.2.6 處長信件
	1.6 風險管理與危機處理	1.6.1 安全問題	1.6.1.1 溪流整治產生洪水問題
			1.6.1.2 遊客救治處理
			1.6.1.3 遊客安全(野狗、蜜蜂、猴子)
2.遊客經營	2.1 資訊與宣導策略	2.1.1 國家公園相關資訊與規定查詢	2.1.1.1 國家公園範圍、面積、分區
			2.1.1.2 國家公園識別標誌/由來、歷史資訊
			2.1.1.3 國家公園遊憩區域及相關使用規定
			2.1.1.4 詢問動植物、生態、地質資料、物種鑑定
			2.1.1.5 詢問國家公園經營管理/保育策略、資訊
		2.1.2 一般資訊查詢	2.1.2.1 花季(賞楓、賞櫻)相關資訊
			2.1.2.2 賞蝶相關資訊
			2.1.2.3 交通資訊(大眾運輸、開車路線)
			2.1.2.4 遊憩資訊/登山路線
			2.1.2.5 詢問天氣

			2.1.2.6 詢問服務站/交通管制資訊
			2.1.2.7 各業務單位連絡方式、職務人數、職務內容
			2.1.2.8 詢問居民人數
			2.1.2.9 購買出版品及相關商品資訊
			2.1.2.10 詢問合作社經營方式
		2.1.3 網頁資料	2.1.3.1 網頁連結內容有誤/更新
			2.1.3.2 網頁呈現方式、建議
			2.1.3.3 增加資訊告知
			2.1.3.4 系統故障、疑問、建議
		2.1.4 文宣資料	2.1.4.1 資料內容有誤 (遊憩區刊版英文敘述有誤)
			2.1.4.2 資料誤差/更新
			2.1.4.3 增加文宣內容、建議
		2.1.5 資料索取	2.1.5.1 訂閱電子報
			2.1.5.2 解說文宣資料、地圖、摺頁
			2.1.5.3 國家公園影片/風景照、圖片
			2.1.5.4 國家公園各項統計資料/研究報告/出版品
	2.2 遊客偏好與行為	2.2.1 知識與資訊不足	2.2.1.1 不了解國家公園經營管理規範
			2.2.1.2 直接詢問、告知，仰賴國家公園協助
			2.2.1.3 加強遊客(動植物)知識宣導
			2.2.1.4 遊客知識缺乏，不當行為
	2.3 解說與環境教育活動	2.3.1 解說服務	2.3.1.1 申請解說服務、申請方式
			2.3.1.2 更改解說服務相關資料

		2.3.2 活動查詢	2.3.1.3 系統疑問
			2.3.2.1 活動資訊查詢(參與名額、活動舉辦資訊)
			2.3.2.2 活動資訊意見告知
			2.3.2.3 詢問活動是否舉辦
3.資源經營	3.1 資源規劃	3.1.1 場域管理	3.1.1.1 資源消失、破壞
			3.1.1.2 擎天崗牛隻問題
			3.1.1.3 外來種問題
4.其他	信件內容不完整、來信含意不清、重複信件及廣告信件歸為此類。		

陽明先生全集