

陽明山國家公園

擎天崗管理站遊客滿意度調查報告

－ 冷水坑遊憩區

－ 擎天崗景觀區

陽明山國家公園管理處

韓志武

中華民國八十九年十二月

目 錄

第壹章	前言	1
	一、緣起	1
	二、問卷設計	2
	三、問卷內容	2
	四、抽樣調查	2
第貳章	冷水坑遊憩區問卷調查分析	4
	一、基本資料	4
	二、平均滿意度及平均重要度	6
	三、滿意度百分比	9
	四、重要度百分比	12
	五、遊客整體意象心理滿意程度及是否願意重遊	15
第參章	擎天崗景觀區問卷調查分析	17
	一、基本資料	17
	二、平均滿意度及平均重要度	19
	三、滿意度百分比	22
	四、重要度百分比	25
	五、遊客整體意象心理滿意程度及是否願意重遊	28
第肆章	八十六年與八十九年調查結果綜合分析	31
	一、基本資料分析	31
	二、平均滿意度	33
	三、平均重要度	36
	四、遊客整體意象心理滿意程度及是否願意重遊	38
第伍章	結論與建議	41
	一、結論	41
	二、建議事項	42
	三、八十六年建議改進事項辦理情形	42
第六章	附錄	45
	(使用者滿意度問卷範本)	

第壹章 前言

一、緣起

本處成立已十五年來，並成立四個管理站且設置有六處遊客服務站。為實際了解服務遊客情形及遊客滿意度，故於八十四年委託國家公園學會辦理「陽明山國家公園遊憩區經營管理效益評估」，整理歸納遊憩營管理之相關評估理論，建構出遊憩管理評估的理論架構。並以小油坑為例進行問卷調查評估，提供本處經營管理上之建議。

緣此，本處蔡處長於八十六年指示請各管理站比照小油坑問卷調查方式進行評估工作，並於八十六年八月完成「陽明山國家公園遊憩區經營管理效益評估－龍鳳谷硫磺谷、大屯、冷水坑遊憩區及擎天崗景觀區」報告書，結果對本處經營管理上有莫大助益。

原問卷調查計分三種問卷，包括「使用者滿意度調查問卷」、「開放式條件評估法問卷」、「封閉式條件評估法問卷」，八十六年時每一種問卷訪問150人左右。本站（擎天崗管理站）之下設有擎天崗遊客服務站及冷水坑服務站，總計需調查900份問卷，經過半年多訪談終於完成。經與小油坑管理站、龍鳳谷管理站彙整完成上揭報告書，並於參加八十七年內政部自行研究報告評比，榮獲乙等獎章。

時間又經過兩年，本處蔡處長決定再度進行滿意度調查，以了解兩年多來本處改進情形及遊客需求，故於今（八十九）年十月份再度進行滿意度調查研究。

八十六年與八十九年冷水坑及擎天崗均有許多重大改變，進而影響滿意度調查。冷水坑方面，停車場重新整理過，遊客服務站也經過

整修增加展示櫃，販賣部也一並重新裝修，溫泉浴室擴大室內面積，泡腳池改善等多項。擎天崗遊客服務站則於八十七年二月新建完工開館，全新的遊客服務設施、公廁、停車場及設置簡易販賣部等。

除了上述硬體設施方面之外，為解決擎天崗地區日益嚴重塞車問題，本處於八十七年暑假期間假日試辦遊園公車，限制自用小轎車進入，試辦成果相當良好，因此自八十八年起假日由台北市公車處接辦。後因民眾反映擎天崗停車場假日時，因為管制小客車進入所以白白浪費停車空間，有鑑於此本處遂將停車場開放招標由民間管理，依停車位置數量管制車輛進入，成效良好。

在這些軟硬體設施改變下，想必影響本次調查結果，在第肆章中將可看出這些改變。

二、問卷設計

本次個案調查之問卷係使用滿意度問卷。依據遊憩區現有之主要設施，來測量遊客對主要設施之滿意程度及重要度。評等方式採李科特量表（Likert Scale），將每測量項目給予五種等級，分別為非常滿意（5）、滿意（4）、普通（3）、不滿意（2）、非常不滿意（1）。

三、問卷內容

依據遊憩區現有之主要設施，包括：解說設施、公共設施、遊憩設施、遊客服務站及整體意象等作為問卷測試項目。（詳附錄範例問卷）

四、抽樣調查

本調查之時間於民國八十九年十月一日至八十九年十月三十日止，共計一個月；調查地點為擎天崗草原景觀區及冷水坑遊憩區，並於遊客服務站，進行隨機抽樣問卷調查，每站訪談三百份，共計完成約六百份問卷。然受時間與人力之限制，故本研究之樣本數均分布於上班時間內，而在可分析之條件範圍下，仍具有其一定程度之代表性。

每一受訪者僅作答一份問卷，以避免產生偏誤（Bias），如歷史效果（History Effect）影響問卷信度（Reliability）。

本研究報告中將兩個遊客服務站分別討論結果，並與八十六年之結果比較，以了解遊客組成、需求、設施滿意程度及重要度之變化。

第貳章 冷水坑遊憩區問卷調查分析

一、基本資料

本次調查份數計298份，有效問卷有279份，19份因有部份資料未填故予放棄。

因採隨機訪談方式，故在男女比例上並未刻意選擇，由表2-01中得知本調查中男性佔39.07%，女性佔60.93%。

表2-01 遊客性別分佈表

性別	次數	百分比
男性	109	39.07
女性	170	60.93

在年齡分佈上可看出41至50歲最多，佔了31.54%，受訪人平均年齡約40.4歲。（表2-02）

表2-02 遊客年齡之分佈次數百分比

年齡	次數	百分比
20歲以下	14	5.02
21至30歲	53	19.00
31至40歲	75	26.88
41至50歲	88	31.54
51至60歲	37	13.26
61至70歲	12	4.03

來到冷水坑地區的遊客，大部分居住於台北縣、市，佔了77.42%，可見本區鄰近大台北都會區，道路方便，民眾容易到達。而在職業方面自由業佔了39.43%，其次是經商27.60%，再來是勞工16.49%，農林漁牧最少，僅佔2.51%。教育程度以高中最多36.92%，其次為國小19.00%，而大專以上總計佔了33.69%。月平均收入二萬元以下佔了26.88%居首，月入四萬以下則佔了約70%以上。（詳見表2-03）

表2-03 遊客基本資料

項目	內容	人數	百分比
住 所	本地(台北縣、市)	216	77.42
	外地	63	22.58
職 業	學生	14	5.02
	軍公教	25	8.96
	農林漁牧	7	2.51
	商	77	27.60
	工	46	16.49
	自由業	110	39.43
教 育 程 度	自修	7	2.51
	國小	53	19.00
	國中	22	7.89
	高中（職）	103	36.92
	大專	34	12.19
	大學	50	17.92
	研究所	10	3.58

平均收入	二萬元以下	75	26.88
	二萬至三萬元	59	21.15
	三萬至四萬元	66	23.66
	四萬至五萬元	44	15.77
	五萬至六萬元	22	7.89
	六萬至七萬元	8	2.87
	七萬至十萬元	3	1.08
	十萬元以上	2	0.72

問卷中直接詢問遊客每月旅遊金額，經平均後為1,158元。

表2-04 遊客每月旅遊金額平均值

項目	平均值
旅遊金額	1,158

總分一百分，請遊客對冷水坑地區評分，平均為73.97，整體而言僅屬中上程度，本地區確有依遊客意見再加強之必要。

表2-05 遊客對冷水坑遊憩區整體滿意度

項目	平均值
評分	73.97

二、平均滿意度及平均重要度

問卷中各以5分代表非常滿意（非常重要），4分代表滿意（重

要)，3分代表普通，2分代表不滿意（不重要），1分代表非常不滿意（非常不重要）。調查項目計有解說設施、公共設施、遊憩設施、遊客服務站等四大項目。

在解說設施項下，計分解說牌誌、解說摺頁、人員解說、陳列方式等四小項，遊客認為解說摺頁易懂性最為重要（4.64），但其他所有小項，平均也都在4分以上。平均滿意度以人員解說表現程度（3.86）及人員解說態度（3.85）分居一、二，可見人員戶外解說比固定之解說設施易得到遊客認同，但也僅是接近滿意（4.00）程度。解說牌誌的造形設計（3.63）及陳列設置方式（3.34）應再加強，以提昇服務品質。詳見表2-06之平均重要度及平均滿意度，並參考表2-10、2-11、2-12、2-13之分項滿意度百分比表及2-22、2-23、2-24、2-25重要度百分比表。

表2-06 遊客對解說設施之平均滿意度與重要度

項目		內容	平均滿意度	順序	平均重要度	順序
解說設施	解說牌誌	設置地點	3.67	7	4.63	2
		訊息表達	3.67	7	4.63	2
		造形設計	3.63	9	4.62	6
	解說摺頁	內容編排	3.75	3	4.63	2
		內容易懂性	3.75	3	4.64	1
		介紹完整性	3.75	3	4.63	2
	人員解說	解說態度	3.85	2	4.61	8
		表現程度	3.86	1	4.62	6
	陳列方式	陳列設置	3.34	10	4.39	9
		展示內容	3.72	6	4.38	10

公共設施方面項下分為停車場、廁所、垃圾桶、餐飲設施。遊客認為廁所品質最重要（4.59），廁所數量居次（4.58）。餐飲設施數量及種類（4.44）、餐飲設施品質（4.45）、垃圾桶數量（4.45），上述三項雖為最低，但與最重要者比較仍只差距0.15，故遊客對於本項各種設施均表示相當程度之重視。平均滿意度方面，停車場品質（3.56）與容量（3.57）遊客認為最滿意，再來是廁所維護品質（3.48）。廁所設置數量（3.14）及垃圾桶數量（2.86）最差，垃圾桶方面因配合台北市垃圾收費，所以大量減少因而造成民眾不方便。詳見表2-07之平均重要度及平均滿意度，並參考表2-14、2-15、2-16、2-17之滿意度百分比表及表2-26、2-27、2-28、2-29重要度百分比表。

表2-07 遊客對公共設施之平均滿意度與重要度

項目		內容	平均滿意度	順序	平均重要度	順序
公共設施	停車場	容量	3.57	1	4.51	3
		品質	3.56	2	4.51	3
	廁所	設置數量	3.14	7	4.58	2
		維護品質	3.48	3	4.59	1
	垃圾桶	設置數量	2.86	8	4.45	6
		造型設計與品質	3.19	6	4.48	5
	餐飲設施	數量、種類	3.24	5	4.44	8
		品質	3.27	4	4.45	6

遊憩設施方面，分為步道、涼亭、觀景台、休憩桌椅舒適性、步道欄杆安全性五小項。遊客認為觀景台（4.68）、步道欄杆安全性（

4.59) 最重要。休憩桌椅舒適性獲遊客相當之滿意度(3.98)，觀景台遊客認為較少(2.98)，這個項目管理站應再考量增加設置之可能性。詳見表2-08之平均重要度及平均滿意度，並參考表2-18、2-19、2-20之分項滿意度百分比表及表2-30、2-31、2-32重要度百分比表。

表2-08 遊客對遊憩設施之平均滿意度與重要度

項目		內容	平均滿意度	順序	平均重要度	順序
遊憩設施	步道	景觀觀賞性	3.63	2	4.56	3
		鋪設品質	3.38	5	4.52	4
	涼亭	舒適性	3.19	6	4.46	7
		數量	3.53	3	4.47	6
	觀景台		2.98	7	4.68	1
	休憩桌椅舒適性		3.98	1	4.49	5
	步道欄杆安全性		3.48	4	4.59	2

遊客服務站分服務人員態度及提供遊客服務項目兩項，重要度都在4.6以上，滿意度則分別是3.80及3.67，屬普通接近滿意。詳見表2-09之平均重要度及平均滿意度，並參考表2-21之分項滿意度百分比表及表2-33重要度百分比表。

表2-09 遊客對遊客服務站之平均滿意度與重要度

項目		內容	平均滿意度	順序	平均重要度	順序
遊客服務站	服務人員態度		3.80	1	4.71	1
	提供遊客服務之項目		3.67	2	4.64	2

--	--	--	--	--	--

三、滿意度百分比

表2-10至表2-21係針對問卷中遊客對各項設施滿意度所統計出之百分比。

整體而言，遊客對解說設施之平均滿意度約3.70，但由表2-10至表2-12中可看出解說牌誌、解說摺頁、人員解說三項認為滿意者都在50%以上，超過半數以上認為滿意，加上非常滿意者則約在60%至70%之間。解說設施陳列方式之陳列設置則有52.33%的民眾認為普通，滿意以上僅約38%，所以應該尚有相當大之改善空間。不滿意及非常不滿意合計一般都在3%以下，只有解說設施陳列設置不滿意大於10%。

表2-10 遊客對解說牌誌之滿意度

單位：%

項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
設置地點	5.73	56.27	37.28	0.72	0.00
訊息表達	6.09	55.56	37.99	0.36	0.00
造形設計	6.81	53.05	37.28	2.51	0.36

表2-11 遊客對解說摺頁 / 出版品之滿意度

單位：%

項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
內容編排	8.24	58.42	33.33	0.00	0.00
內容易懂性	8.96	56.63	34.41	0.00	0.00

介紹完整性	9.68	55.56	34.77	0.00	0.00
-------	------	-------	-------	------	------

表2-12 遊客對人員解說之滿意度

單位：%

項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
解說態度	16.13	52.33	31.54	0.00	0.00
表現程度	16.85	51.97	31.18	0.00	0.00

表2-13 遊客對解說設施陳列方式之滿意度

單位：%

項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
陳列設置	7.89	29.39	52.33	10.04	0.36
展示內容	6.81	42.29	49.82	0.72	0.36

公共設施方面滿意度百分比（表2-14至表2-17），廁所設置數量（24.01%）、垃圾桶設置數量（37.28%）、垃圾桶造形設計與品質（13.62%）等項不滿意度超過10%，廁所設置數量增加可作為本站首先要改善目標。

表2-14 遊客對停車場之滿意度

單位：%

項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
容量	6.81	46.59	43.37	3.23	0.00
品質	6.81	46.24	43.37	3.58	0.00

表2-15 遊客對廁所之滿意度

單位：%

項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
設置數量	6.81	24.73	44.09	24.01	0.36
維護品質	8.24	36.20	51.61	3.58	0.36

表2-16 遊客對垃圾桶之滿意度

單位：%

項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
設置數量	2.15	19.71	40.50	37.28	0.36
造形設計與品質	2.87	27.60	55.56	13.62	0.36

表2-17 遊客對餐飲設施之滿意度

單位：%

項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
數量種類	3.58	25.09	64.16	6.81	0.36
品質	5.02	24.01	64.52	6.09	0.36

遊憩設施方面（表2-18至表2-20）涼亭之舒適性（12.90%）、數量（25.81%）、休憩桌椅舒適性（25.45%）不滿意者均超過、等項超過10%，尤其後兩項管理站應深入了解後並進行改善。

表2-18 遊客對步道之滿意度

單位：%

項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
景觀觀賞性	8.24	47.67	43.01	1.08	0.00
鋪設品質	5.38	36.20	49.10	9.32	0.00

表2-19 遊客對涼亭之滿意度

單位：%

項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
舒適性	2.51	27.60	56.99	12.90	0.00
數量	3.94	20.43	49.82	25.81	0.00

表2-20 遊客對遊憩設施之滿意度

單位：%

項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
觀景台	12.19	31.18	54.48	1.79	0.36
休憩桌椅舒適性	3.23	17.56	53.41	25.45	0.36
步道欄杆安全性	9.68	31.54	56.27	2.15	0.36

遊客對遊客服務站之服務人員態度及提供遊客服務之項目，均遊客相當程度之認同，不過認為普通者仍有35%以上，也應還是應該再加強員工訓練。

表2-21 遊客對遊客服務站之滿意度

單位：%

項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
服務人員態度	16.13	48.03	35.84	0.00	0.00
提供遊客服務之項目	10.04	46.95	42.65	0.36	0.00

四、重要度百分比

在重要度分析上，80%以上民眾認為調查項目中所有項目都非常重要或重要，不到1%認為不重要或非常不重要。僅在垃圾桶數量上有6.09%的人認為不重要，相較於前述有大約37%民眾不滿意，可知配

合台北市垃圾收費而減少垃圾桶仍有部分民眾支持。

表2-22 解說牌誌對遊客之重要度

單位：%

項目	非常重要	重要	普通	不重要	非常不重要
設置地點	66.67	29.75	3.58	0.00	0.00
訊息表達	67.38	28.32	4.30	0.00	0.00
造形設計	65.95	30.11	3.58	0.36	0.00

表2-23 解說摺頁 / 出版品對遊客之重要度

單位：%

項目	非常重要	重要	普通	不重要	非常不重要
內容編排	66.67	29.39	3.94	0.00	0.00
內容易懂性	67.38	29.03	3.58	0.00	0.00
介紹完整性	67.03	29.03	3.58	0.36	0.00

表2-24 人員解說對遊客之重要度

單位：%

項目	非常重要	重要	普通	不重要	非常不重要
解說態度	65.95	29.75	3.94	0.36	0.00
表現程度	66.31	29.39	3.94	0.36	0.00

表2-25 陳列方式對遊客之重要度

單位：%

項目	非常重要	重要	普通	不重要	非常不重要
陳列設置	56.99	25.09	17.92	0.00	0.00
展示內容	56.99	24.01	19.00	0.00	0.00

表2-26 停車場對遊客之重要度

單位：%

項目	非常重要	重要	普通	不重要	非常不重要
容量	63.44	24.37	12.19	0.00	0.00
品質	63.80	24.01	11.83	0.36	0.00

表2-27 廁所對遊客之重要度

單位：%

項目	非常重要	重要	普通	不重要	非常不重要
設置數量	71.68	15.41	12.54	0.36	0.00
維護品質	72.40	14.34	12.90	0.36	0.00

表2-28 垃圾桶對遊客之重要度

單位：%

項目	非常重要	重要	普通	不重要	非常不重要
設置數量	64.87	21.51	7.53	6.09	0.00
造形設計與品質	66.31	20.07	7.53	6.09	0.00

表2-29 餐飲設施對遊客之重要度

單位：%

項目	非常重要	重要	普通	不重要	非常不重要
數量種類	58.42	27.60	13.62	0.36	0.00
品質	58.06	29.03	12.54	0.36	0.00

表2-30 步道對遊客之重要度

單位：%

項目	非常重要	重要	普通	不重要	非常不重要
----	------	----	----	-----	-------

景觀觀賞性	63.44	29.75	6.45	0.36	0.00
鋪設品質	60.22	31.90	7.53	0.36	0.00

表2-31 涼亭對遊客之重要度

單位：%

項目	非常重要	重要	普通	不重要	非常不重要
舒適性	59.14	28.32	12.19	0.36	0.00
數量	58.78	29.75	11.47	0.00	0.00

表2-32 遊憩設施對遊客之重要度

單位：%

項目	非常重要	重要	普通	不重要	非常不重要
觀景台	72.04	24.37	3.58	0.00	0.00
休憩桌椅舒適性	62.37	25.09	11.47	0.72	0.36
步道欄杆安全性	66.67	26.52	5.73	1.08	0.00

表2-33 遊客服務站對遊客之重要度

單位：%

項目	非常重要	重要	普通	不重要	非常不重要
服務人員態度	76.34	18.28	5.38	0.00	0.00
提供遊客 服務之項目	70.25	23.30	6.45	0.00	0.00

五、遊客整體意象心理滿意程度及是否願意重遊

表2-34係針對整體意象滿意程度調查結果，普通程度以上佔了90%以上，滿意或非常滿意加起來也至少有45%，最高為服務人員之表

現達67%。其中僅有遊憩區之吵雜度及活動之多樣性有約4.5%的民眾不滿意。

表2-34 遊客對冷水坑遊憩區之整體意象心理滿意程度 單位：%

項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
遊憩區內之擁擠度	5.38	40.50	50.54	3.23	0.36
環境維護之清潔度	12.90	34.41	50.54	2.15	0.00
遊憩區內之吵雜度	4.66	35.48	55.20	4.30	0.36
服務人員之態度	14.70	44.44	40.86	0.00	0.00
服務人員之表現	16.13	50.90	32.97	0.00	0.00
提供遊憩活動之多 樣性	5.38	46.24	43.37	4.66	0.36
區內資源受保護之 狀況	10.39	44.09	42.65	2.51	0.36
景觀資源之獨特性	6.81	46.59	44.80	1.79	0.00

最後問到遊客是否願意再到冷水坑來，本題因係複選所以總數超過279人，願意再來次數有892人次，不願意再來次數有29人次。詳見表2-35。

在願意再來冷水坑的人中有172人次（26.30%）是因為景色獨特，因台北市外無其他類似之自然資源遊憩區者有238人次（36.39%），因交通便利者有137人次（20.95%），因環境清潔者有104人次（15.90%），其他因素則有3人次（0.46%）都是因為溫泉因素。

不願意再來者中有13人次（44.83%）因為人太多太擁擠，1人次（3.45%）的人認為交通不便，7人次（24.14%）的人認為各項設施

無法令人滿意，認為缺乏特色者2人次(6.9%)、太髒亂者3人次(10.34%)，其他(如易塞車、休憩點太少等)佔3人次(10.34%)。

表2-35 遊客是否願意再訪冷水坑遊憩區

項目	原因(可複選)	次數	百分比
是 (654人 次)	交通便利	137	20.95
	景色獨特	172	26.30
	環境清潔	104	15.90
	北市外無其他類似之自然資源 遊憩區	238	36.39
	其他	3	0.46
否 (29人 次)	缺乏特色	2	6.90
	人太多，太擁擠了	13	44.83
	太髒亂	3	10.34
	交通不便	1	3.45
	此地各項設施無法令人滿意	7	24.14
	其他	3	10.34

第參章 擎天崗景觀區問卷調查分析

一、基本資料

本次調查份數計282份，有效問卷有230份，52份因有部份資料未填故予放棄。

由表3-01中得知本調查中男性佔46.09%，女性佔53.91%。

表3-01 擎天崗景觀區遊客性別分佈表

性別	次數	百分比
男性	106	46.09
女性	124	53.91

在年齡分佈上可看出21至30歲最多，佔了40%，受訪人平均年齡約歲。（表3-02）

表3-02 遊客年齡之分佈次數百分比

年齡	次數	百分比
20歲以下	23	10.00
21至30歲	92	40.00
31至40歲	67	29.13
41至50歲	29	12.61
51至60歲	14	6.09
61至70歲	5	2.17

來到擎天崗地區的遊客，大部分居住於台北縣、市，佔了79.13%，可見本區鄰近大台北都會區，道路方便，民眾容易到達。

而在職業方面經商佔了30.43%，其次是軍公教佔26.09%，再來是學生佔22.17%；無農林漁牧業者，是否因為擎天崗地區係以牛隻放牧及草原景觀為主，農林漁牧業者認為不值一看，本點頗耐人尋味。

教育程度以大學最多佔44.35%，而大專以上總計佔了85.66%。月平均收入以四至五萬元佔了26.96%最多，月入五萬以下則佔了約72.61%。（詳見表3-03）

表3-03 遊客基本資料

項目	內容	人數	百分比
住所	本地(台北縣市)	182	79.13
	外地	48	20.87
職業	學生	51	22.17
	軍公教	60	26.09
	農林漁牧	0	0.00
	商	70	30.43
	工	24	10.43
	自由業	23	10.00
教育程度	自修	0	0.00
	國小	3	1.30
	國中	2	0.87
	高中（職）	28	12.17
	大專	62	26.96

	大學	102	44.35
	研究所	33	14.35
平均收入	二萬元以下	39	16.96
	二萬至三萬元	28	12.17
	三萬至四萬元	38	16.52
	四萬至五萬元	62	26.96
	五萬至六萬元	28	12.17
	六萬至七萬元	12	5.22
	七萬至十萬元	18	7.83
	十萬元以上	5	2.17

問卷中直接詢問遊客每月旅遊金額，經平均後為5,054元。

表3-04 遊客每月旅遊金額平均值

項目	平均值
旅遊金額	5,054

總分一百分，請遊客對擎天崗地區評分，平均分數為83.37，整體而言滿意程度蠻高。

表3-05 遊客對擎天崗遊憩區整體滿意度

項目	平均值
評分	83.37

二、平均滿意度及平均重要度

滿意度及重要度均以5分代表非常滿意（非常重要），4分代表滿意（重要），3分代表普通，2分代表不滿意（不重要），1分代表非常不滿意（非常不重要）。調查項目計有解說設施、公共設施、遊憩設施、遊客服務站等四大項目。

在解說設施項下，計分解說牌誌、解說摺頁、人員解說、陳列方式等四小項。遊客認為解說牌誌設置地點最為重要（4.59），其他所有小項，平均也都在4分以上；只有解說牌誌造形設計低於4分（為3.90），民眾認為其最不important但同時也認為它在解說設施中為最不滿意（3.62）。

平均滿意度以人員解說態度（4.27）及人員解說表現程度（4.23）分居一、二，可見人員戶外解說比固定之解說設施易得到遊客認同。擎天崗因無本身專屬之摺頁，故其介紹完整性之平均滿意度較低（3.84）。詳見表3-06之平均重要度及平均滿意度，並參考表3-10、3-11、3-12、3-13之分項滿意度百分比分析表及表3-22、3-23、3-24、3-25重要度百分比分析表。

表3-06 遊客對解說設施之平均滿意度與重要度

項目		內容	平均滿意度	順序	平均重要度	順序
解說設施	解說牌誌	設置地點	3.97	5	4.59	1
		訊息表達	3.85	8	4.35	4
		造形設計	3.62	10	3.90	10
	解說摺頁	內容編排	3.90	7	4.28	7
		內容易懂性	3.93	6	4.33	5
		介紹完整性	3.84	9	4.28	8

	人員解說	解說態度	4.27	1	4.45	2
		表現程度	4.23	2	4.43	3
	陳列方式	陳列設置	4.04	3	4.26	9
		展示內容	4.01	4	4.32	6

公共設施方面項下，遊客認為廁所維護品質最重要（4.57），廁所設置數量居次（4.55），餐飲設施數量種類（3.77）、餐飲設施品質（3.98）則較不注重。

平均滿意度方面，廁所設置數量（3.76）最高，廁所維護品質（3.75）及停車場品質（3.75）同獲第二名。餐飲設施之數量種類（3.32）、品質（3.35）遊客認為較不滿意。詳見表3-07之平均重要度及平均滿意度，並參考表3-14、3-15、3-16、3-17之分項滿意度百分比表及表3-26、3-27、3-28、3-29重要度百分比表。

表3-07 遊客對公共設施之平均滿意度與重要度

項目		內容	平均滿意度	順序	平均重要度	順序
公共設施	停車場	容量	3.50	6	4.48	3
		品質	3.75	2	4.40	4
	廁所	設置數量	3.76	1	4.55	2
		維護品質	3.75	2	4.57	1
	垃圾桶	設置數量	3.58	4	4.22	5
		造形設計與品質	3.51	5	4.05	6
	餐飲設施	數量、種類	3.32	8	3.77	8

		品質	3.35	7	3.98	7
--	--	----	------	---	------	---

遊憩設施方面，遊客認為步道景觀觀賞性（4.63）、步道鋪設品質（4.56）最重要，同時此二項也或遊客相當之滿意度（4.21、4.06），休憩桌椅舒適性普通（3.74），涼亭數量遊客認為較少（3.61）。詳見表3-08之平均重要度及平均滿意度，並參考表3-18、3-19、3-20之分項滿意度百分比表及表3-30、3-31、3-32重要度百分比表。

表3-08 遊客對遊憩設施之平均滿意度與重要度

項目		內容	平均滿意度	順序	平均重要度	順序
遊憩設施	步道	景觀觀賞性	4.21	1	4.63	1
		鋪設品質	4.06	2	4.56	2
	涼亭	舒適性	3.83	3	4.32	4
		數量	3.61	7	4.09	7
	觀景台		3.81	4	4.24	5
	休憩桌椅舒適性		3.74	6	4.15	6
	步道欄杆安全性		3.80	5	4.54	3

遊客服務站分服務人員態度及提供遊客服務項目兩項，重要度都在4.5以上，滿意度則分別是4.37及4.10，屬滿意以上。詳見表3-09之平均重要度及平均滿意度，並參考表3-21之分項滿意度百分比表及表3-33重要度百分比表。

表3-09 遊客對遊客服務站之平均滿意度與重要度

項目	內容	平均滿意度	順序	平均重要度	順序
----	----	-------	----	-------	----

遊客 服務 站	服務人員態度	4.37	1	4.66	1
	提供遊客服務之項目	4.10	2	4.57	2

三、滿意度百分比

表3-10至表3-21係針對問卷中遊客對各項設施滿意度所統計出之百分比。

在上節中遊客對解說牌誌之造形設計及解說摺頁出版品介紹完整性平均滿意度較低，但由表3-10中可看出認為滿意者分別有42.17%、47.39%，非常滿意者也有11.74%及19.13%，仍有超過半數以上認為滿意。但與其他項之不滿意項比較，分別佔2.61%、1.74%較它項之0.87%或0.43%為高，故亦應予以考量改進。

表3-10 遊客對解說牌誌之滿意度

單位：%

項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
設置地點	25.22	47.39	26.52	0.87	0.00
訊息表達	18.26	49.13	32.17	0.43	0.00
造形設計	11.74	42.17	43.04	2.61	0.43

表3-11 遊客對解說摺頁 / 出版品之滿意度

單位：%

項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
內容編排	23.04	45.65	29.57	1.74	0.00
內容易懂性	25.22	44.35	28.70	1.74	0.00

介紹完整性	19.13	47.39	31.74	1.74	0.00
-------	-------	-------	-------	------	------

表3-12 遊客對人員解說之滿意度

單位：%

項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
解說態度	46.96	34.35	17.39	1.30	0.00
表現程度	45.65	32.61	20.87	0.87	0.00

表3-13 遊客對陳列方式之滿意度

單位：%

項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
陳列設置	29.13	47.83	21.74	0.87	0.43
展示內容	29.57	43.91	25.22	0.87	0.43

公共設施方面，遊客對廁所之設置數量及維護品質非常滿意者均在20%以上，滿意者也各有41.74%及39.13%。在不滿意及非常不滿意的合計一般都在10%以下，只有停車場容量（10.87%）、餐飲設施之數量種類（12.61%）與品質（10.87%）等項超過10%。

表3-14 遊客對停車場之滿意度

單位：%

項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
容量	14.35	36.09	38.70	7.39	3.48
品質	19.57	40.00	36.52	3.48	0.43

表3-15 遊客對廁所之滿意度

單位：%

項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
設置數量	22.17	41.74	26.96	8.26	0.87
維護品質	23.04	39.13	28.70	8.26	0.87

表3-16 遊客對垃圾桶之滿意度

單位：%

項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
設置數量	16.09	37.39	36.96	7.83	1.74
造形設計與品質	13.48	36.09	41.30	6.09	3.04

表3-17 遊客對餐飲設施之滿意度

單位：%

項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
數量種類	7.39	32.61	47.39	10.00	2.61
品質	9.13	29.57	50.43	8.70	2.17

遊憩設施方面遊客對步道之景觀觀賞性、鋪設品質滿意度最高，滿意及非常滿意佔七成五以上。遊客對涼亭數量之滿意度有6.08%認為不滿意及非常不滿意為最高。

表3-18 遊客對步道之滿意度

單位：%

項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
景觀觀賞性	39.57	43.04	16.96	0.00	0.43
鋪設品質	31.30	45.22	21.74	1.30	0.43

表3-19 遊客對涼亭之滿意度

單位：%

項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
舒適性	22.17	40.87	34.78	1.74	0.43
數量	15.65	38.26	40.00	3.91	2.17

表3-20 遊客對遊憩設施之滿意度

單位：%

項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
觀景台	23.04	40.87	31.30	3.91	0.87
休憩桌椅舒適性	16.96	44.35	34.35	4.35	0.00
步道欄杆安全性	18.70	48.26	28.26	4.35	0.43

遊客對遊客服務站人員之滿意度非常滿意者佔了半數以上，提供遊客服務之項目非常滿意者雖只佔32.61%，但滿意程度者有45.65%，合計將近八成滿意。

表3-21 遊客對遊客服務站之滿意度

單位：%

項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
服務人員態度	50.87	35.65	13.48	0.00	0.00
提供遊客服務之項目	32.61	45.65	20.87	0.87	0.00

四、重要度百分比

在重要度分析上，民眾認為調查項目中所有項目大部分都非常重要或重要，尤其是解說牌誌設置地點、停車場容量、廁所設置數量及維護品質為最。認為不重要及非常不重要者則約在5%以下，但其中餐

飲設施數量及種類一項超過5%（5.73%）。

表3-22 解說牌誌對遊客之重要度

單位：%

項目	非常重要	重要	普通	不重要	非常不重要
設置地點	52.69	20.43	9.32	0.00	0.00
訊息表達	42.29	27.60	11.83	0.72	0.00
造形設計	23.66	28.32	29.03	1.08	0.36

表3-23 解說摺頁 / 出版品對遊客之重要度

單位：%

項目	非常重要	重要	普通	不重要	非常不重要
內容編排	37.28	30.82	14.34	0.00	0.00
內容易懂性	44.09	21.86	16.49	0.00	0.00
介紹完整性	40.86	24.01	17.56	0.00	0.00

表3-24 人員解說對遊客之重要度

單位：%

項目	非常重要	重要	普通	不重要	非常不重要
解說態度	49.82	20.43	11.83	0.36	0.00
表現程度	50.18	17.20	15.05	0.00	0.00

表3-25 陳列方式對遊客之重要度

單位：%

項目	非常重要	重要	普通	不重要	非常不重要
陳列設置	36.20	32.97	12.54	0.00	0.72
展示內容	42.29	25.09	14.34	0.36	0.36

表3-26 停車場對遊客之重要度

單位：%

項目	非常重要	重要	普通	不重要	非常不重要
容量	55.20	15.05	9.68	1.43	1.08
品質	47.31	21.15	13.62	0.36	0.00

表3-27 廁所對遊客之重要度

單位：%

項目	非常重要	重要	普通	不重要	非常不重要
設置數量	55.91	18.28	6.09	2.15	0.00
維護品質	59.14	12.54	9.32	1.43	0.00

表3-28 垃圾桶對遊客之重要度

單位：%

項目	非常重要	重要	普通	不重要	非常不重要
設置數量	41.94	19.71	18.28	2.15	0.36
造形設計與品質	33.69	24.01	20.43	3.58	0.72

表3-29 餐飲設施對遊客之重要度

單位：%

項目	非常重要	重要	普通	不重要	非常不重要
數量種類	25.09	21.51	28.67	5.73	1.43
品質	29.75	25.09	24.01	3.23	0.36

表3-30 步道對遊客之重要度

單位：%

項目	非常重要	重要	普通	不重要	非常不重要
景觀觀賞性	58.42	17.92	5.73	0.36	0.00
鋪設品質	54.12	20.43	7.53	0.36	0.00

表3-31 涼亭對遊客之重要度

單位：%

項目	非常重要	重要	普通	不重要	非常不重要
舒適性	40.86	29.39	10.75	0.72	0.72
數量	32.62	28.67	18.28	1.79	1.08

表3-32 遊憩設施對遊客之重要度

單位：%

項目	非常重要	重要	普通	不重要	非常不重要
觀景台	36.56	30.47	14.34	1.08	0.00
休憩桌椅舒適性	30.47	34.77	16.13	1.08	0.00
步道欄杆安全性	53.76	20.43	7.53	0.72	0.00

表3-33 遊客服務站對遊客之重要度

單位：%

項目	非常重要	重要	普通	不重要	非常不重要
服務人員態度	58.78	20.07	3.23	0.00	0.36
提供遊客服務之項目	52.33	25.09	4.66	0.00	0.36

五、遊客整體意象心理滿意程度及是否願意重遊

表3-34係針對擎天崗整體意象滿意程度調查結果，一般皆在普通程度以上均超過九成。擁擠程度滿意以上者約佔69.03%；清潔度屬滿意且有23.04%的人認為非常滿意；吵雜度亦屬普通以上；服務人員之態度及表現尚無不滿意者；提供遊憩活動之多樣性及區內資源受保護之狀況屬普通以上。

不滿意者超過5%以上者有兩項，遊憩區內之擁擠度7.39%及遊憩區內之吵雜度13.48%，可再思考如何改進。

表3-34 遊客對擎天崗地區之整體意象心理滿意程度 單位：%

項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
遊憩區內之擁擠度	18.26	40.87	33.04	7.39	0.43
環境維護之清潔度	23.04	50.43	23.04	3.48	0.00
遊憩區內之吵雜度	17.39	36.09	32.17	13.48	0.87
服務人員之態度	51.30	39.57	9.13	0.00	0.00
服務人員之表現	39.57	43.48	16.52	0.43	0.00
提供遊憩活動之多樣性	19.13	41.30	35.22	4.35	0.00
區內資源受保護之狀況	23.48	45.65	27.83	3.04	0.00
景觀資源之獨特性	39.57	42.61	16.52	1.30	0.00

最後問到遊客是否願意再到擎天崗來，本題因係複選所以總數超過230人，願意再來次數有544人次，不願意再來次數有9人次。詳見表3-35。

在願意再來擎天崗的人中有192人次（35.29%）是因為景色獨特

，因環境清潔者有114人次(20.96%)，因交通便利者有113人次(20.77%)，因台北市外無其他類似之自然資源遊憩區者有111人次(20.40%)，其他因素則有14人次(2.57%)。

不願意再來者中有7人次(46.67%)認為交通不便，6人次(40%)的人因為人太多太擁擠，2人次(13.33%)的人為其他因素。

表3-35 遊客是否願意再訪擎天崗遊憩區

項目	原因(可複選)	次數	百分比
是 (544人次)	交通便利	113	20.77
	景色獨特	192	35.29
	環境清潔	114	20.96
	北市外無其他類似之自然資源遊憩區	111	20.40
	其他	14	2.57
否 (9人次)	缺乏特色	0	0
	人太多，太擁擠了	6	40.00
	太髒亂	0	0
	交通不便	7	46.67
	此地各項設施無法令人滿意	0	0
	其他	2	13.33

第肆章 八十六年與八十九年調查結果綜合分析

本章主要係將八十六年之調查結果與本年度（八十九）調查結果進行分析比較，由此更容易看出遊客滿意程度之變化，以及遊客對各種遊憩設施之重要與否看法之改變。

一、基本資料分析

表4-01係遊客性別之結果，女性遊客有增加之趨勢，三年來增加3.5%以上，而且未因冷水坑或擎天崗地點不同而有所不同。

表4-01 遊客性別分佈表

單位：%

性別	冷水坑		擎天崗	
	86年	89年	86年	89年
男性	42.75	39.07	50	46.09
女性	57.25	60.93	50	53.91

遊客年齡一般分布於21歲至30歲，冷水坑八十六年（35.11%）及擎天崗兩年調查結果（48.72%、40.00%）；冷水坑今年結果年齡分布於41歲至50歲佔31.54%最多，平均年齡擎天崗由30.3歲上升為33歲，冷水坑由31.4急劇升為40.4歲，增加九歲之多。

表4-02 遊客年齡之分佈次數百分比

單位：%

年齡	冷水坑		擎天崗	
	86年	89年	86年	89年
20歲以下	19.08	5.02	7.69	10.00

21至30歲	35.11	19.00	48.72	40.00
31至40歲	22.14	26.88	23.08	29.13
41至50歲	19.85	31.54	15.38	12.61
51至60歲	3.05	13.26	4.49	6.09
61至70歲	0.76	4.03	0.64	2.17
平均年齡	31.4	40.4	30.3	33

遊客基本資料方面，以居住在大台北地區為最多且人數有些微上升。職業在86年均以學生為較多（32.80%、33.97%），89年時冷水坑以自由業（39.43%）較多，擎天崗則以商業（30.43%）為多。教育程度一般都以大學最多，冷水坑今年度改變為以高中（職）為最多（36.92%）。平均收入以兩萬元以下最多，擎天崗反而上升至四萬至五萬元階段最多（26.96%）

表4-03 遊客基本資料

單位：%

項目	內容	冷水坑		擎天崗	
		86年	89年	86年	89年
住所	本地(台北縣、市)	76.34	77.42	78.21	79.13
	外地	23.66	22.58	21.79	20.87
職業	學生	32.83	5.02	33.97	22.17
	軍公教	19.85	8.96	19.87	26.09
	農林漁牧	0.76	2.51	0.64	0.00
	商	21.37	27.60	19.87	30.43
	工	8.40	16.49	10.90	10.43

	自由業	16.79	39.43	14.75	10.00
教育程度	自修	0.00	2.51	0.00	0.00
	國小	1.53	19.00	2.56	1.30
	國中	3.82	7.89	0.64	0.87
	高中（職）	18.32	36.92	10.90	12.17
	大專	27.48	12.19	32.05	26.96
	大學	39.69	17.92	46.16	44.35
	研究所	9.16	3.58	7.69	14.35
平均收入	二萬元以下	35.88	26.88	30.13	16.96
	二萬至三萬元	15.26	21.15	15.39	12.17
	三萬至四萬元	10.69	23.66	17.31	16.52
	四萬至五萬元	12.21	15.77	15.39	26.96
	五萬至六萬元	12.98	7.89	8.33	12.17
	六萬至七萬元	6.87	2.87	6.41	5.22
	七萬至十萬元	6.11	1.08	3.85	7.83
	十萬元以上	0.00	0.72	3.21	2.17

冷水坑及擎天崗旅遊金額八十六年時均在四千元以上，八十九年擎天崗更增加將計一千元，而冷水坑卻大幅度滑落至一千元左右。

表4-04 遊客每月旅遊金額平均值

單位：%

項目	冷水坑		擎天崗	
	86年	89年	86年	89年
旅遊金額	4,355	1,158	4,120	5,054

在遊客對遊憩區整體滿意度評分方面，冷水坑由79.22分下降至73.97分，擎天崗則由80分上升至83.37分。冷水坑有檢討改進之必要。

表4-05 遊客對冷水坑遊憩區整體滿意度

項目	冷水坑		擎天崗	
	86年	89年	86年	89年
評分	79.22	73.97	80.00	83.37

二、平均滿意度：

解說設施方面，平均滿意度九成以上都有些微上升，僅在冷水坑之解說牌誌設置地點、陳列方式陳列設置下降約0.2個百分點。滿意度最高的分別在人員解說之表現程度及解說態度。

表4-06 遊客對解說設施之平均滿意度

項目		內容	冷水坑		擎天崗	
			86年	89年	86年	89年
解說設施		設置地點	3.73	3.67	3.65	3.97
		訊息表達	3.60	3.67	3.48	3.85
		造形設計	3.37	3.63	3.43	3.62
	解說摺頁	內容編排	3.57	3.75	3.65	3.90
		內容易懂性	3.60	3.75	3.67	3.93
		介紹完整性	3.42	3.75	3.58	3.84
	人員解說	解說態度	3.82	3.85	3.75	4.27
		表現程度	3.86	3.86	3.70	4.23
	陳列方式	陳列設置	3.56	3.34	3.43	4.04

		展示內容	3.50	3.72	3.46	4.01
--	--	------	------	------	------	------

公共設施方面擎天崗每項平均滿意度均上升，冷水坑廁所設置數量、垃圾桶設置數量及造形設計與品質都下滑。冷水坑停車場容量上升為滿意度最高，擎天崗的停車場容量及品質、廁所設置數量及維護品質，均因新的遊客服務站落成啟用而大大改善服務品質，並於旁邊加設簡易販賣部，因此餐飲設施數量種類及品質均獲遊客肯定。

表4-07 遊客對公共設施之平均滿意度

項目		內容	冷水坑		擎天崗	
			86年	89年	86年	89年
公共設施	停車場	容量	3.52	3.57	3.13	3.50
		品質	3.61	3.56	3.19	3.75
	廁所	設置數量	3.40	3.14	3.24	3.76
		維護品質	3.37	3.48	3.24	3.75
	垃圾桶	設置數量	3.26	2.86	3.42	3.58
		造形設計與品質	3.21	3.19	3.28	3.51
	餐飲設施	數量、種類	3.18	3.24	2.87	3.32
		品質	3.20	3.27	2.83	3.35

遊憩設施冷水坑方面除了涼亭數量及休憩桌椅舒適性之滿意度有上升外，其他均下降。擎天崗則全部獲遊客之肯定。

表4-08 遊客對遊憩設施之平均滿意度

項目	內容	冷水坑	擎天崗
----	----	-----	-----

			86年	89年	86年	89年
遊憩設施	步道	景觀觀賞性	3.84	3.63	3.79	4.21
		鋪設品質	3.71	3.38	3.70	4.06
	涼亭	舒適性	3.62	3.19	3.57	3.83
		數量	3.45	3.53	3.35	3.61
	觀景台		3.74	2.98	3.68	3.81
	休憩桌椅舒適性		3.39	3.98	3.45	3.74
	步道欄杆安全性		3.53	3.48	3.51	3.80

遊客對遊客服務站之服務人員態度及提供遊客服務之項目平均滿意度改變不大，擎天崗提供遊客服務之項目因新的遊客服務站所以項目增加而獲較多遊客滿意。

表4-09 遊客對遊客服務站之平均滿意度

項目	內容	冷水坑		擎天崗	
		86年	89年	86年	89年
遊客服務站	服務人員態度	3.86	3.80	3.99	4.37
	提供遊客服務之項目	3.60	3.67	3.66	4.10

三、平均重要度

要遊客評定各種設施是否重要，答案均非常肯定每一樣都很重要。全部廿七項只有擎天崗解說牌誌訊息表達一項滿意度下降0.05。

表4-10 遊客對解說設施之平均重要度

項目		內容	冷水坑		擎天崗	
			86年	89年	86年	89年
解說設施	解說牌誌	設置地點	4.44	4.63	4.48	4.59
		訊息表達	4.29	4.63	4.40	4.35
		造形設計	4.01	4.62	3.88	3.90
	解說摺頁	內容編排	4.09	4.63	4.13	4.28
		內容易懂性	4.18	4.64	4.27	4.33
		介紹完整性	4.11	4.63	4.26	4.28
	人員解說	解說態度	4.30	4.61	4.20	4.45
		表現程度	4.28	4.62	4.17	4.43
	陳列方式	陳列設置	4.14	4.39	3.94	4.26
		展示內容	4.11	4.38	4.06	4.32

公共設施遊客均相當注重廁所維護品質，擎天崗的遊客對於餐飲設施數量種類及品質相對的較不注重。

表4-11 遊客對公共設施之平均重要度

項目		內容	冷水坑		擎天崗	
			86年	89年	86年	89年
公共設施	停車場	容量	4.48	4.51	4.39	4.48
		品質	4.38	4.51	4.13	4.40
	廁所	設置數量	4.42	4.58	4.34	4.55
		維護品質	4.46	4.59	4.44	4.57

	垃圾桶	設置數量	4.24	4.45	4.19	4.22
		造型設計與品質	4.05	4.48	3.97	4.05
		數量、種類	3.88	4.44	3.37	3.77
		品質	4.07	4.45	3.60	3.98

遊憩設施方面遊客相當注重步道景觀觀賞性，冷水坑的遊客今年度則最注重觀景台。

表4-12 遊客對遊憩設施之平均重要度

項目		內容	冷水坑		擎天崗	
			86年	89年	86年	89年
遊憩設施	步道	景觀觀賞性	4.54	4.56	4.40	4.63
		鋪設品質	4.47	4.52	4.34	4.56
	涼亭	舒適性	4.21	4.46	4.24	4.32
		數量	4.05	4.47	3.97	4.09
	觀景台		4.37	4.68	4.35	4.24
	休憩桌椅舒適性		4.08	4.49	3.95	4.15
	步道欄杆安全性		4.45	4.59	4.30	4.54

遊客對遊客服務站服務人員態度及提供遊客服務之項目，冷水坑、擎天崗在89年度為4.57至4.71之間，幾乎是以上所有項目中重要度是最高的，可見服務站功能極大。

表4-13 遊客對遊客服務站之平均重要度

項目	內容	冷水坑	擎天崗
----	----	-----	-----

		86年	89年	86年	89年
遊客服務站	服務人員態度	4.45	4.71	4.47	4.66
	提供遊客服務之項目	4.37	4.64	4.40	4.57

四、遊客整體意象心理滿意程度及是否願意重遊

遊客對於冷水坑遊憩區內之擁擠度、環境維護之清潔度、遊憩區內之吵雜度、提供遊憩活動之多樣性、區內資源受保護之狀況幾項滿意與非常滿意者合計均約45%到50%左右，但86年時非常滿意約有20%，滿意者約佔25%，89年時非常滿意者降為5%—10%，滿意者增加為35—40%，故整體而言滿意度有些許下滑。服務人員之態度、服務人員之表現、景觀資源之獨特性幾項之滿意與非常滿意者合計均較高約50%以上。

擎天崗遊憩區之整體意象心理滿意程度則86年與89年則變異不大，今年度服務人員之態度非常滿意者竟高達51.30%，服務人員之表現、景觀資源之獨特性幾項滿意與非常滿意者合計均超過80%。

表4-14 遊客之整體意象心理滿意程度

單位：%

項目	地點	年度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
遊憩區內之擁擠度	冷水坑	86年	19.85	24.43	47.33	6.11	2.29
		89年	5.38	40.50	50.54	3.23	0.36
	擎天崗	86年	19.87	35.90	35.26	5.13	3.85
		89年	18.26	40.87	33.04	7.39	0.43

環境維護 之清潔度	冷水坑	86年	24.43	36.64	29.77	8.40	0.76
		89年	12.90	34.41	50.54	2.15	0.00
	擎天崗	86年	23.08	43.60	27.56	5.13	0.64
		89年	23.04	50.43	23.04	3.48	0.00
遊憩區內 之吵雜度	冷水坑	86年	20.61	23.66	40.46	13.74	1.53
		89年	4.66	35.48	55.20	4.30	0.36
	擎天崗	86年	24.36	26.92	38.46	6.41	3.85
		89年	17.39	36.09	32.17	13.48	0.87
服務人員 之態度	冷水坑	86年	33.59	36.64	25.19	3.82	0.76
		89年	14.70	44.44	40.86	0.00	0.00
	擎天崗	86年	37.18	35.90	24.36	1.92	0.64
		89年	51.30	39.57	9.13	0.00	0.00
服務人員 之表現	冷水坑	86年	29.77	37.40	26.72	5.34	0.76
		89年	16.13	50.90	32.97	0.00	0.00
	擎天崗	86年	28.85	39.74	25.00	5.13	1.28
		89年	39.57	43.48	16.52	0.43	0.00
提供遊憩 活動之多 樣性	冷水坑	86年	12.21	32.06	41.98	12.21	1.53
		89年	5.38	46.24	43.37	4.66	0.36
	擎天崗	86年	13.46	30.77	41.03	13.46	1.28
		89年	19.13	41.30	35.22	4.35	0.00
區內資源 受保護之 狀況	冷水坑	86年	22.14	24.43	42.75	9.16	1.53
		89年	10.39	44.09	42.65	2.51	0.36
	擎天崗	86年	16.67	45.51	23.72	12.18	1.92
		89年	23.48	45.65	27.83	3.04	0.00

景觀資源 之獨特性	冷水坑	86年	31.30	38.93	25.95	3.05	0.76
		89年	6.81	46.59	44.80	1.79	0.00
	擎天崗	86年	36.54	42.95	19.23	1.28	0.00
		89年	39.57	42.61	16.52	1.30	0.00

當遊客被詢問是否願意再訪遊憩區時，絕大部分均認為係景色獨特或北市外無其他類似之自然資源遊憩區為主。不願意之人數均相當少，依其百分比而言大部分遊客認為遊憩區人太多，太擁擠了，擎天崗尚有交通不便的問題。

表4-15 遊客是否願意再訪遊憩區

項目	原因(可複選)	冷水坑		擎天崗	
		86年	89年	86年	89年
是	交通便利	19.66	20.95	18.83	20.77
	景色獨特	32.88	26.30	39.81	35.29
	環境清潔	17.29	15.90	18.83	20.96
	北市外無其他類似之自然資源遊憩區	24.41	36.39	22.53	20.40
	其他	5.76	0.46	0.00	2.57
否	缺乏特色	8.00	6.90	0.00	0
	人太多，太擁擠了	44.00	44.83	38.46	40.00
	太髒亂	4.00	10.34	7.69	0
	交通不便	20.00	3.45	38.46	46.67
	此地各項設施無法令人滿意	12.00	24.14	15.38	0
	其他	12.00	10.34	0.00	13.33

陽明一國志

第五章 結論與建議

一、結論

冷水坑遊憩區遊客在性別方面，女性遊客多於男性且有增加趨勢；遊客年齡有老化現象；七成以上遊客居住於大台北地區；職業由學生最多轉為以自由業為主；教育程度由大學程度最多轉為高中（職）；平均收入以二萬元以下最多，旅遊金額更由四千多元降為1,158元，分數由79.22降為73.97。擎天崗景觀區同樣女性遊客多於男性且有增加趨勢；大部分人居住於大台北地區；職業由學生最多轉為以經商為主；教育程度以大學程度最多；平均收入以四至五萬元最多；旅遊金額成長近一千元為5,054元，分數83.37。

上述結果不知是否與今年下半年經濟不景氣及失業率上升有關，如冷水坑遊客年齡增加，自由業為多，收入不豐，旅遊金額急遽下降。擎天崗因進入要收停車費或花錢坐遊園公車，再不就是走路，因此進入的遊客以教育程度較高，收入較高之商人為多。

在各種解說設施、公共設施、遊憩設施、遊客服務站等擎天崗所有項目均獲遊客肯定，平均滿意度都是上升。冷水坑因為擎天崗小客車收費站設於冷水坑，假日造成車輛壅塞，停車位不足，進而影響各種設施使用之品質。民眾抱怨廁所、垃圾桶不足，不過垃圾桶問題係配合市府垃圾處理費隨袋徵收，因而減少。

擎天崗因為車輛管制，間接也維持了遊憩承載量，所以在遊客整體意象心理滿意程度中遊憩區內之擁擠度、環境維護之清潔度、遊憩區內之吵雜度、提供遊憩活動之多樣性、區內資源受保護之狀況、服

務人員之態度、服務人員之表現、景觀資源之獨特性這些項目，均較冷水坑為遊客所滿意。事實上也是因為有冷水坑吸收容納部分原本應屬於擎天崗的遊客，所造成的擁擠、吵雜及廁所、垃圾桶不足之問題。

冷水坑的遊客約有95.75%願意再來，擎天崗的遊客更高達98.37%的人願意再來。

二、建議事項

- 1、建議增加冷水坑公共廁所數量。
- 2、加強宣導減少垃圾及垃圾自行帶下山。
- 3、加強宣導民眾搭乘大眾運輸系統減少環境污染及塞車。

三、八十六年建議改進事項辦理情形

- 1、冷水坑的解說牌誌因非本處制式牌示，在造形設計上有待改進。

辦理情形：冷水坑的室內解說牌誌已經更新。

- 2、公共設施中垃圾桶設置數量遊客認為較少，但在國家公園立場，希望遊客垃圾帶下山的前題下，是否要再增設垃圾桶需再考量，而其造形設計與品質上仍應再改進。餐飲設施據調查是有其必要性，尤其是擎天崗地區，但在今年十月新建遊客服務站完成後，應可設置販賣部，以應需求。冷水坑雖設有販賣部，但應設法提昇品質。擎天崗與冷水坑最大不同，在於廁所的數量和品質、遊客服務站展示內容及停車場數量

問題。本處業已進行上揭所有設施之整建，今年十月大概可完成，屆時將有一番新氣象可服務遊客。

辦理情形：配合台北市政府進行垃圾處理費隨袋徵收，故減少垃圾桶。擎天崗遊客服務站於八十七年啟用後其廁所及餐飲問題已獲解決。

- 3、遊憩設施方面涼亭似乎較少，遊客來到本地後，可供休憩遮蔭之處不多，應尋找適當地點再設置，或至少增加座椅，提供遊客歇腳處。

辦理情形：目前於牛奶湖觀景台旁森林中有設置座椅供遊客休憩使用，視遊客需求再尋覓新址設置。

- 4、遊客服務站方面，人員態度還不錯，但服務項目、解說展示內容皆有加強之必要。

辦理情形：冷水坑已經更新，擎天崗為八十七年新設置。

- 5、整體意象心理滿意程度，大致上遊客都認為滿意，但在冷水坑部分，吵雜度應改善，另外所能提供遊憩活動的多樣性方面，管理站亦應再思考，定位出本站遊憩活動種類再加以宣導。擎天崗同樣在所能提供遊憩活動多樣性上有較多的遊客不滿意，但草原的活動性有限，希望在下年度（87年度）金包里大路開放後能提供遊客多一種遊憩體驗。資源保護狀況也是本區一大課題，目前本站係以分區開放開放管理方式進行，期望草原有休養機會，得以永續長存。

辦理情形：冷水坑以免費溫泉浴室、觀景（吊橋、牛奶湖）、健行活動為主。擎天崗以草原景觀（觀牛）、古道健行活動、觀星活動為主。

陽明山國家公園

第六章 附錄

冷水坑地區使用者滿意度問卷

問卷編號：_____

訪 問 員：_____

訪問時間：_____年_____月_____日

訪問地點：_____

親愛的女士先生，您好！

這是一份有關遊憩經營效益評估之調查問卷。想要了解您在遊玩後對本區的滿意度。您的意見對本處非常重要，有助於本處對該區經營管理方針之改進。本問卷採不記名方式，分析結果僅供本處研究分析，期盼您撥空作答，十分感謝您的合作。

祝您 健康如意

陽明山國家公園管理處 敬上

第一部份：遊客基本資料

1. 性別： ☐男 ☐女

2. 年齡：_____歲。居住地：_____縣（市）

3. 教育： ☐1. 自修 ☐2. 國小 ☐3. 國中 ☐4. 高中（職）
☐5. 大專 ☐6. 大學 ☐7. 研究所以上

4. 職業： ☐1. 學生 ☐2. 軍公教 ☐3. 農林漁牧 ☐4. 商
☐5. 工 ☐6. 自由業

5. 個人每月平均收入，為新臺幣

☐1. 二萬以下 ☐2. 二～三萬 ☐3. 三～四萬 ☐4. 四～五萬
☐5. 五～六萬 ☐6. 六～七萬 ☐7. 七～十萬 ☐8. 十萬以上

6. 您每月用於休閒旅遊的金額大約為新臺幣_____元。

第二部份：滿意度

一、就您本次的旅遊體驗，請問您對冷水坑區內各項設施之滿意度及其存在之重要性，給予適當評分。（若您覺得某一項設施之存在或其品質、容量等，最重要者請勾選5，最不重要者請勾選1。同樣的，若您對該項設施非常滿意者給予5分，非常不滿意者給予1分。）

5・非常重要／非常滿意（5分）

4・重要／滿意（4分）

3・普通（3分）

2・不重要／不滿意（2分）

1・非常不重要／非常不滿意（1分）

A、解說設施

	重要度					滿意度				
1・解說牌誌	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(1) 設置地點	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
(2) 訊息表達	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
(3) 造形設計	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2・解說摺頁／出版品	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(1) 內容編排	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
(2) 內容易懂性	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
(3) 介紹完整性	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3・人員解說	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(1) 解說態度	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
(2) 表現程度	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4・陳列方式	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(1) 陳列設置	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
(2) 展示內容	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

B、公共設施

	重要度					滿意度				
1・停車場	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(1) 容量	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
(2) 品質	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2・廁所	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(1) 設置數量	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
(2) 維護品質 (如清潔、給水等)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3・垃圾桶	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(1) 設置數量	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
(2) 造形設計與品質	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4・餐飲設施	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(1) 數量、種類	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
(2) 品質	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

C、遊憩設施

	重要度					滿意度				
1・步道	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(1) 景觀觀賞性	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
(2) 鋪設品質	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2・涼亭	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(1) 舒適性	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
(2) 數量	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

3・觀景台	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4・休憩座椅舒適性	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5・步道欄杆安全性	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

D、遊客服務站

	重要度					滿意度				
1・服務人員態度	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2・提供遊客服務之項目	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

二、請就您的心理體驗，對於此次至冷水坑遊玩之滿意度為何？

（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。）

	滿意度				
	5	4	3	2	1
1・遊憩區內之擁擠度	☐	☐	☐	☐	☐
2・環境維護之清潔度	☐	☐	☐	☐	☐
3・遊憩區內之吵雜度	☐	☐	☐	☐	☐
4・服務人員之態度	☐	☐	☐	☐	☐
5・解說人員之表現	☐	☐	☐	☐	☐
6・區內提供遊憩活動之多樣性	☐	☐	☐	☐	☐
7・區內資源受保護的狀況	☐	☐	☐	☐	☐
8・景觀資源之獨特性	☐	☐	☐	☐	☐

三、若以100分為滿分，請問您給冷水坑之評分為何_____分。

（例：60分及格，表示您對冷水坑之整體滿意度為普通。）

四、請問您將來是否願意再來冷水坑遊玩？（可複選）

☐願意，其原因為：

- ☐交通便利
- ☐景色獨特
- ☐環境清潔
- ☐臺北市並無其他類似之自然資源遊憩區
- ☐其他，請說明（_____）

☐不願意，其原因為：

- ☐缺乏特色
- ☐人太多，太擁擠了
- ☐太髒亂
- ☐交通不便
- ☐此地各項設施無法令人滿意
- ☐其他，請說明（_____）