

110 年國立國父紀念館 滿意度調查報告

執行單位：輔仁大學學校財團法人輔仁大學

計畫主持人：林玟伶

中 華 民 國 1 1 0 年 1 2 月 1 0 日

目錄

第壹章、緒論	6
一、調查動機	6
二、調查目的	6
第貳章、調查概述	7
一、研究方法	7
二、問卷調查	7
第參章、資料處理與分析	10
第肆章、調查結果分析	11
壹、觀眾人口統計特質分析.....	11
一、性別.....	11
二、年齡.....	12
三、教育程度.....	13
四、職業.....	14
五、平均所得.....	15
六、國籍與族群.....	16
七、居住地區.....	17
八、身心障礙.....	21
九、家庭狀況.....	22
十、觀眾主要興趣.....	23
十一、觀眾最常使用的傳播媒體.....	24
十二、小結.....	25
貳、觀眾行為調查分析.....	27
一、觀眾參觀頻率.....	27
二、造訪場地（複選）	30
三、觀眾獲知訊息之管道（複選）	31
四、同行者.....	32
五、到訪時段.....	33
六、參觀原因.....	34
七、偏好的博物館類型（複選）	36
八、消費的程度與項目	37
九、小結.....	39
參、各項服務滿意度分析.....	39
一、整體硬體設施（設備）滿意度.....	40
二、整體人員及服務滿意度.....	41

肆、重要表現程度分析.....	42
伍、參觀後的整體滿意度、再訪與推薦分析.....	49
一、整體滿意度.....	49
二、觀眾之再訪與推薦意願.....	50
陸、特定群體滿意度分析.....	52
一、不同性別觀眾滿意度.....	52
二、高齡觀眾分析.....	53
三、學生觀眾滿意度分析.....	56
四、身心障礙觀眾滿意度分析.....	57
五、使用大會堂觀眾滿意度分析.....	58
第五章、結論與建議.....	59
一、根據「人口統計特質分析」提出建議.....	59
二、根據「行為調查分析」提出建議.....	59
三、根據「各項服務滿意度分析」提出建議.....	60
四、根據「重要表現程度」提出建議.....	60
五、根據「特定群體滿意度」提出建議.....	61
附錄一 滿意度調查問卷.....	62

表目錄

表 1 問卷發放份數統計表	9
表 2 觀眾性別比例統計表	11
表 3 觀眾年齡統計表	12
表 4 觀眾教育程度統計表	13
表 5 觀眾職業統計表	14
表 6 觀眾平均所得統計表	15
表 7 觀眾國籍統計表	16
表 8 本國國籍觀眾族群統計表	16
表 9 觀眾居住地統計表	17
表 10 觀眾是否有身心障礙證明統計表	21
表 11 觀眾家庭狀況統計表	22
表 12 觀眾主要興趣次數統計表	23
表 13 觀眾最常使用的傳播媒體次數統計表.....	24
表 14 觀眾個人屬性變項分析表	25
表 15 是否曾經參觀過國父紀念館次數統計表.....	27
表 16 過去 12 個月參觀國父紀念館次數統計表.....	28
表 17 過去一年參觀所有博物館/美術館次數統計表	29
表 18 觀眾造訪場地次數統計表	30
表 19 觀眾獲知訊息管道次數統計表	31
表 20 觀眾同行者次數統計表	32
表 21 觀眾到訪時段次數統計表	33
表 22 觀眾參觀主要原因次數統計表	34
表 23 觀眾通常參觀博物館原因次數統計表.....	35
表 24 觀眾有興趣的博物館類型次數統計表.....	36
表 25 觀眾消費程度次數統計表	37
表 26 觀眾消費項目次數統計表	38
表 27 各項服務滿意度分析表	39
表 28 整體硬體設施（設備）滿意度統計表.....	40
表 29 整體人員及服務滿意度統計表	41
表 30 整體硬體設施（設備）重要度平均值統計表.....	43
表 31 整體人員及服務重要度平均值統計表.....	43
表 32 整體硬體設施（設備）滿意度平均值統計表.....	44
表 33 整體人員及服務滿意度平均值統計表.....	44
表 34 重要表現程度分析表（落差）	46
表 35 國立國父紀念館整體滿意度統計表.....	49
表 36 國立國父紀念館觀眾再訪意願統計表.....	50

表 37 國立國父紀念館觀眾推薦意願統計表.....	51
表 38 不同性別滿意度獨立樣本 t 檢定表.....	52
表 39 高齡者來館時段統計表	53
表 40 65 歲以上高齡觀眾滿意度分析表.....	54
表 41 不同性別高齡觀眾滿意度獨立樣本 t 檢定表.....	54
表 42 學生觀眾滿意度分析表	56
表 43 領有身心障礙證明之觀眾滿意度分析表	57
表 44 使用大會堂觀眾滿意度分析表	58

圖目錄

圖 1 重要表現程度矩陣圖	10
圖 2 觀眾性別比例統計圖	11
圖 3 觀眾年齡統計圖	12
圖 4 觀眾教育程度統計圖	13
圖 5 觀眾職業統計圖	14
圖 6 觀眾平均所得統計圖	15
圖 7 本國國籍觀眾族群統計圖	17
圖 8 觀眾居住地（縣市）統計圖	19
圖 9 雙北觀眾居住地統計圖	20
圖 10 觀眾是否有身心障礙證明統計圖	21
圖 11 觀眾家庭狀況統計圖	22
圖 12 觀眾主要興趣統計圖	23
圖 13 觀眾最常使用的傳播媒體次數統計圖.....	24
圖 14 是否曾經參觀過國父紀念館次數統計圖.....	27
圖 15 過去 12 個月參觀國父紀念館次數統計圖.....	28
圖 16 過去一年參觀所有博物館/美術館次數統計圖	29
圖 17 觀眾造訪場地次數統計圖	30
圖 18 觀眾獲知訊息管道次數統計圖	31
圖 19 觀眾同行者次數統計圖	32
圖 20 觀眾到訪時段次數統計圖	33
圖 21 觀眾參觀主要原因次數統計圖	34
圖 22 觀眾通常參觀博物館原因次數統計	35
圖 23 觀眾有興趣的博物館類型次數統計圖.....	36
圖 24 觀眾消費程度次數統計圖	37
圖 25 觀眾消費項目次數統計圖	38
圖 26 整體硬體設施（設備）滿意度統計圖.....	40

圖 27 整體人員及服務滿意度統計圖	41
圖 28 IPA 重要表現程度矩陣圖	48
圖 29 國立國父紀念館整體滿意度統計圖.....	49
圖 30 國立國父紀念館觀眾再訪意願統計圖.....	50
圖 31 國立國父紀念館觀眾推薦意願統計圖.....	51

第壹章、緒論

一、調查動機

國立國父紀念館委託輔仁大學進行 110 年觀眾調查，以了解觀眾意見及服務需求，作為未來加強與改善服務的參考依據，提升服務品質與觀眾滿意度。本次調查針對國立國父紀念館的「硬體設施設備」、「人員服務」、「整體滿意」等三大項目進行民眾服務品質滿意度調查。同時，為了解觀眾入館前與參觀後的重視與滿意度情形，另外增加重要表現程度分析法，以進一步分析觀眾對各項服務的重視與感受程度之差異，作為未來資源投注的參考。

二、調查目的

（一）了解國立國父紀念館觀眾特質

經由本調查進行參觀行為與人口變項分析，以了解參觀民眾的特質。

（二）調查民眾滿意度

針對「硬體設施設備」、「人員服務」、「整體滿意」等不同服務內容，進行滿意度調查，透過重要表現程度分析，了解民眾對國立國父紀念館的各項服務需求。

第貳章、調查概述

一、研究方法

(一)、調查對象：

抽樣對象為來參訪國立國父紀念館之觀眾。調查項目包含整體環境設施、人員服務、參觀前後的重視程度與滿意程度，以及觀眾基本人口變項等資料。

(二)、調查地點：

國父紀念館出入口處及服務台，進行出口調查。

(三)、調查實施時間：110年8月21日至11月06日。

(四)、抽樣方法：採系統性便利抽樣。

(五)、抽樣依據：

考量觀眾型態、參觀月份、時段與平日/假日之觀眾對國父紀念館的滿意度可能產生差異。故依據參觀月份、時段與平日/假日做為完成樣本配置依據。

(六)、完成樣本數規劃：本調查預計完成500份有效問卷。

二、問卷調查

(一)、問卷內容設計（調查問卷詳如附錄一）

本研究共分為三大部分，第一部分為「觀眾行為調查」，第二部分為「觀眾重要（重視度）—表現（滿意度）程度」，第三部分為「受訪者基本資料」。在量表部分，採用 Likert Scale 五點計分評量法來計

分，共 15 題，填答選項分為 (5) 非常滿意 / 非常重要 (4) 滿意 / 重要 (3) 普通 (2) 不滿意 / 不重要 (1) 非常不滿意 / 非常不重要。並設計無經驗之選項，以排除遺漏題。各項目主要衡量內容說明如下：

- i **觀眾行為**：主要係為瞭解參訪國立國父紀念館觀眾之基本行為特性。其內容包含國父紀念館參觀次數、博物館 / 美術館參觀次數、造訪場地、訊息取得管道、陪同者、參訪時段、參觀原因、通常參觀原因、有興趣之博物館類型、館內消費情況。
- ii **受訪者基本資料**：主要瞭解參觀觀眾的基本特質，以利掌握特定族群的型態特質。其內容包含：性別、年齡、教育程度、職業、所得、居住地、國籍與族群、是否有身心障礙證明、是否有子女、興趣及常使用的傳播媒體。
- iii **觀眾滿意度及重要性**：主要瞭解參觀觀眾對各項服務之滿意度及重要性意見，其內容包含：硬體設施（設備）及人員服務等。
- iv **忠誠度及其他意見**：主要瞭解參觀觀眾對「再訪」及「推薦」國立國父紀念館的意願及其他意見。其內容包含改善意見及其他相關建議等。

(二)、研究步驟：

1. 文獻探討及初步分析
2. 將問卷置入 Surveycake 與列印紙本問卷
3. 問卷調查
4. 資料整理與分析
5. 撰寫研究報告

(三)、樣本數：

研究團隊於 110 年 8 月 21 日至 11 月 06 日，使用附錄一之問卷進行正式調查，選取平日與假日進行調查，平日收取 223 份、假日收取 287 份，共發放份 587 有效問卷，扣除 76 份無效樣本，有效問卷為 511 份，問卷回收率為 87.05%。

本研究使用紙本問卷與問卷平台網站 Surveycake 進行問卷發放，因此填答過程由訪員與觀眾共同填寫，過程透過訪員的指導與協助，來收回本次之調查問卷。

表 1 問卷發放份數統計表

月份	發放份數		
8/21-8/31	平日	09:00-13:00	35
		13:00-17:00	73
	假日	09:00-13:00	51
		13:00-17:00	102
9/23-10/10	平日	09:00-13:00	30
		13:00-17:00	55
	假日	09:00-13:00	45
		13:00-17:00	70
11/05 晚場 (1900 開演)	平日	21:00	31
11/06 晚場 (1900 開演)	假日	21:00	19
總樣本數	511 份		

第參章、資料處理與分析

本研究之問卷資料處理與分析採用：

(一)、次數分配

(二)、重要表現程度分析 (IPA)：

IPA 分析法是為了解民眾對於某項服務的重視程度與實際的感受程度，並可提供機構在改善服務品質上的優先順序 (圖 1)。操作方式是先計算各別題項的重要與表現程度平均數，將這些平均值置入二維矩陣中，再以所有題項的平均值為分隔點，形成四個象限，利用各別題項的相對位置，描述此服務項目的表現情形，並提出服務的改善策略與建議。重要表現程度分析矩陣圖如下：



圖 1 重要表現程度矩陣圖

第肆章、調查結果分析

壹、觀眾人口統計特質分析

一、性別

本次研究結果顯示，參觀國立國父紀念館的觀眾中，男性觀眾略多於女性，與國內外相關博物館觀眾之研究，普遍以女性觀眾居多之情況相異，另有一位受試者在性別的欄位勾選其他選項。在 511 份有效問卷中，男性觀眾與女性觀眾比例接近 5：5，男性為 52.64%（269 人）女性為 47.16%（241 人），男性較女性多出 5.48%（28 人）。

表 2 觀眾性別比例統計表

	次數	百分比
男性	269	52.64
女性	241	47.16
其他	1	0.20
總計	511	100.0

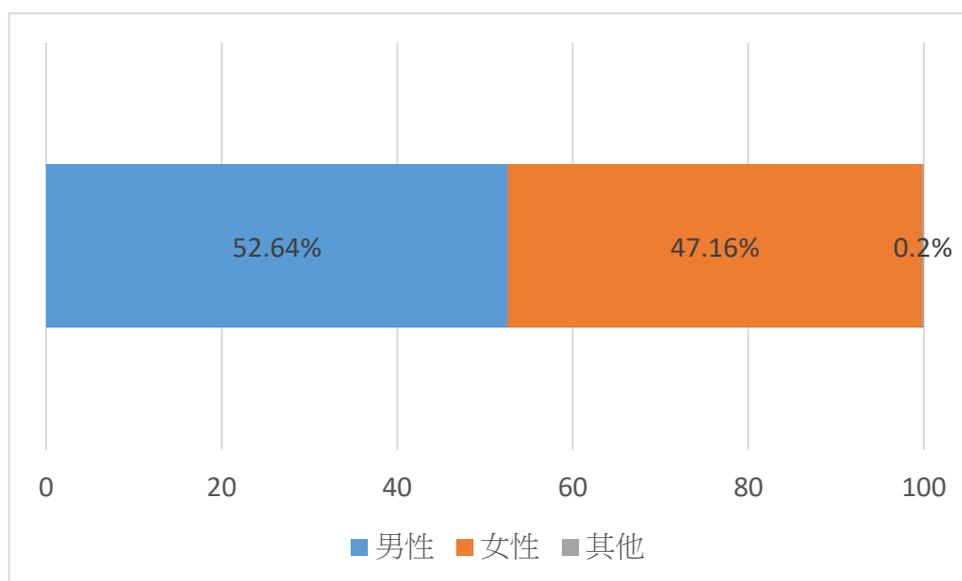


圖 2 觀眾性別比例統計圖

二、年齡

從本次之觀眾年齡調查中可知，在 511 份有效問卷中，參觀國立國父紀念館的觀眾群平均分布於 20-65 歲以上之間，其中以年齡層 30-39 歲及 40-49 歲之區間最多，皆佔比 17.22%（88 人），其次為「50-59 歲」，佔了 15.66%（80 人），而以「14 歲以下」之觀眾最少，僅佔 0.39%（2 人）。

表 3 觀眾年齡統計表

	次數	百分比
14歲以下	2	0.39
15-19歲	49	9.59
20-29歲	78	15.26
30-39歲	88	17.22
40-49歲	88	17.22
50-59歲	80	15.66
60-64歲	58	11.35
65歲以上	68	13.31
總計	511	100.0

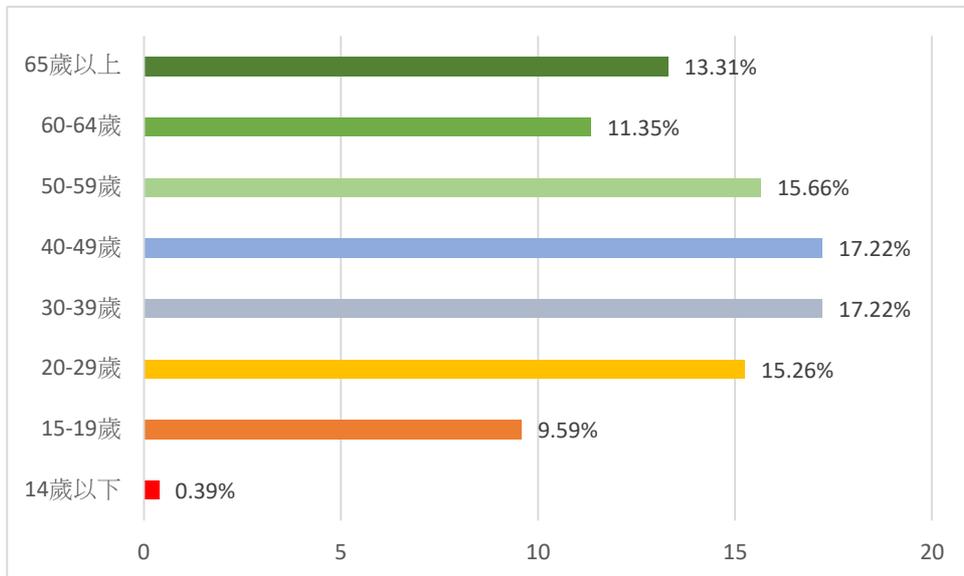


圖 3 觀眾年齡統計圖

三、教育程度

本次調查結果顯示，在 511 份有效問卷中，大學/大專學教育程度之觀眾為參觀國立國父紀念館的主要觀眾，佔了 53.62%（274 人），其次為研究所以上之教育程度的觀眾，共佔 26.02%（133 人），顯示約有近八成的觀眾為大學/大專以上學歷，符合博物館觀眾普遍以教育程度較高之高學歷者居多的情況。

表 4 觀眾教育程度統計表

	次數	百分比
國中或以下	15	2.94
高中職	89	17.42
大學/大專	274	53.62
碩士	113	22.11
博士	20	3.91
總計	511	100.0

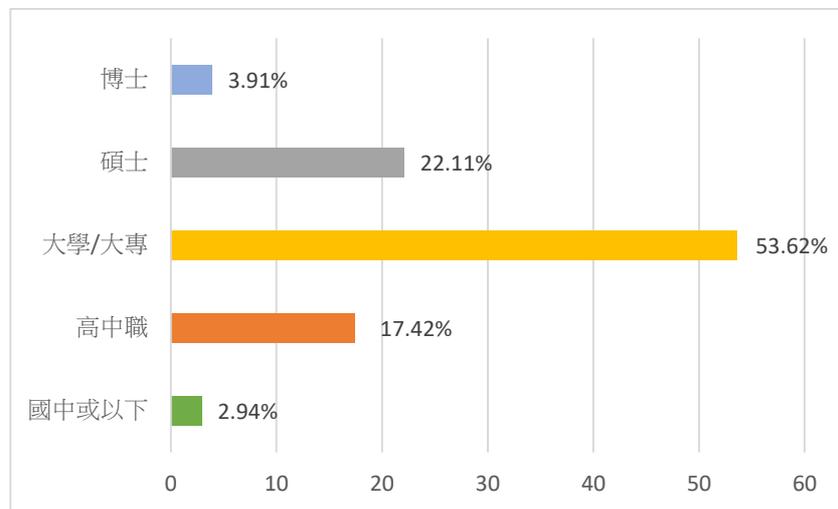


圖 4 觀眾教育程度統計圖

四、職業

根據本次調查結果統計，國立國父紀念館的觀眾多為民間企業之工作人員，佔 40.31% (206 人)，其次為選擇「其他」的職業別，佔 17.03% (87 人)，而「無職業」者位居第三，佔了 16.63% (85 人)，學生則為第四多，佔了 15.46% (79 人)。此分佈比例與其主要年齡層為 30-49 歲之中壯年人口有關。選填「其他」之觀眾職業包含了家管、退休人員與藝術家等，顯示參觀觀眾背景之多元，而其中退休人員佔比最多，可與 65 歲以上參觀人口佔 13.31% (68 人) 相呼應。

表 5 觀眾職業統計表

	次數	百分比
民間企業	206	40.31
其他	87	17.03
無	85	16.63
學生	79	15.46
軍公教人員	54	10.57
總計	511	100.0

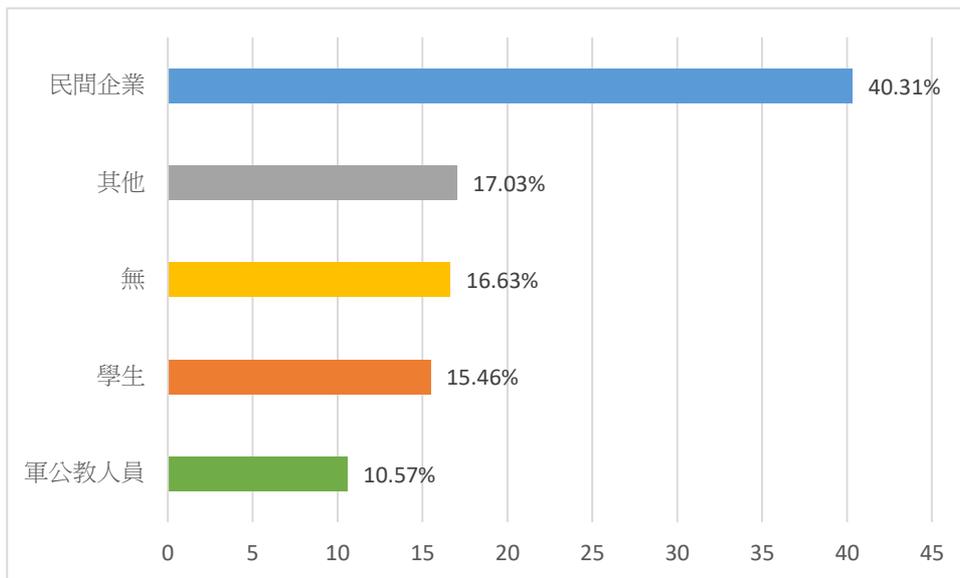


圖 5 觀眾職業統計圖

五、平均所得

從本次調查結果可知，在 511 份有效問卷中，國立國父紀念館的觀眾之平均所得多為「6 萬元以上」之族群，佔了 24.07% (123 人)，次之為「無收入」之觀眾，佔 22.70% (116 人)，而平均收入為「4 萬元-未滿 6 萬元」者位居第三，佔 19.57% (100 人)。值得注意的是，本調查中有 14.68% 的受訪者拒絕回答本選項。

表 6 觀眾平均所得統計表

	次數	百分比
無收入	116	22.70
未滿基本工資2萬4千元	24	4.70
2萬4千元-未滿4萬元	73	14.29
4萬元-未滿6萬元	100	19.57
6萬元以上	123	24.07
不知道/拒答	75	14.68
總計	511	100.0

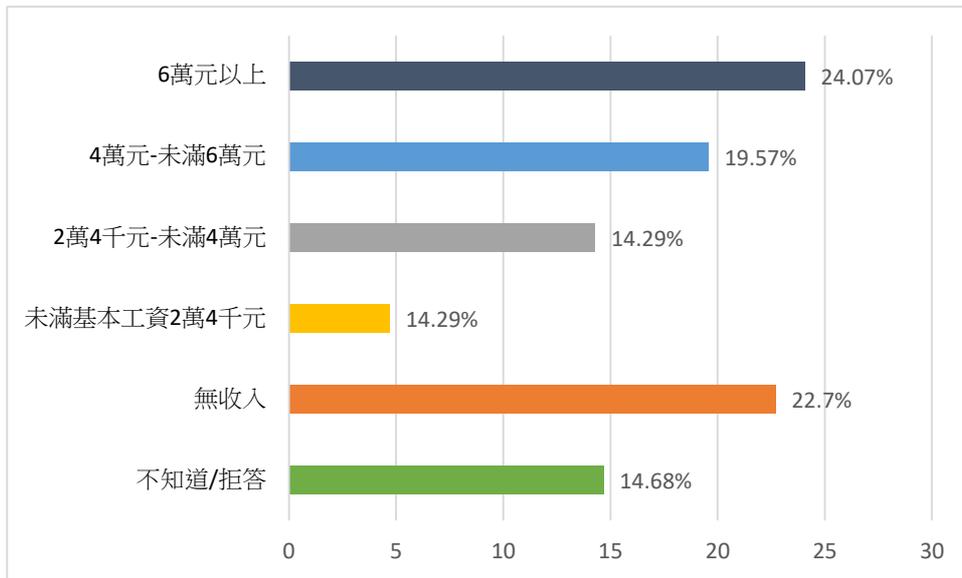


圖 6 觀眾平均所得統計圖

六、國籍與族群

根據調查結果顯示，509 份有效問卷中，在國籍方面，以本國籍為主要觀眾，佔 98.13%（500 人），外國觀眾僅有少數幾位，分別來自中國、馬來西亞、日本及美國，共佔 1.87%（11 人）。原因與疫情少有外國觀光客有關。

而在本國籍的族群方面，國立國父紀念館的觀眾多為閩南族群，佔 71.80%（359 人），其次為外省族群，佔 15.60%（78 人），第三為客家族群，佔 12.0%（60 人），而新住民族群佔比最少，僅佔 0.60%（3 人）。

表 7 觀眾國籍統計表

	次數	百分比
中華民國	500	98.13
日本	2	0.39
香港	2	0.39
其他	2	0.39
中國	1	0.20
馬來西亞	1	0.20
美國	1	0.20
總計	509	100.0

表 8 本國國籍觀眾族群統計表

	次數	百分比
閩南	359	71.80
外省	78	15.60
客家	60	12.0
新住民	3	0.60
總計	500	100.0

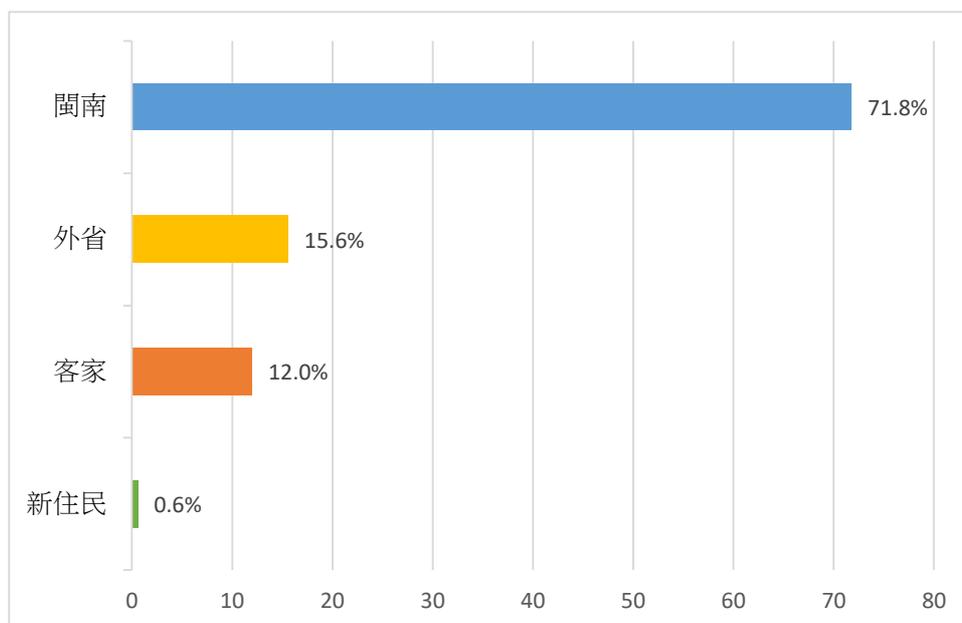


圖 7 本國國籍觀眾族群統計圖

七、居住地區

根據調查結果顯示，本國觀眾當中，以「臺北市」之觀眾為國立國父紀念館的主要來源，在 401 份有效問卷中，共有 51.12%（203 人）來自此地區，其中以信義區 13.97%、大安區 10.47% 比例最高，顯示參觀觀眾之地緣關係，其次為新北市，共佔 26.21%（105 人），位居第三為來自桃園市之觀眾，共佔 5.74%（23 人）。

表 9 觀眾居住地統計表

	次數	百分比
臺北市信義區	56	13.97
臺北市大安區	42	10.47
桃園市	23	5.74
臺北市中山區	18	4.49
新北市新店區	17	4.24
臺北市文山區	16	3.99
新北市板橋區	15	3.74
臺北市松山區	14	3.49
新北市中和區	14	3.49
臺北市士林區	12	2.99
臺北市內湖區	12	2.99

	次數	百分比
高雄市	12	2.99
臺北市北投區	11	2.74
臺北市中正區	10	2.49
新北市汐止區	9	2.24
臺北市南港區	8	2.00
新北市永和區	8	2.00
基隆市	8	2.00
彰化縣	8	2.00
新北市三重區	7	1.75
新北市淡水區	7	1.75
新竹市	7	1.75
新北市新莊區	6	1.50
新北市林口區	4	1.00
雲林縣	4	1.00
臺北市萬華區	3	0.75
臺北市大同區	3	0.75
新北市瑞芳區	3	0.75
新北市土城區	3	0.75
新北市三峽區	3	0.75
苗栗縣	3	0.75
嘉義縣	3	0.75
臺南市	3	0.75
新北市泰山區	2	0.50
新北市樹林區	2	0.50
宜蘭縣	2	0.50
新竹縣	2	0.50
南投縣	2	0.50
新北市蘆洲區	1	0.25
新北市五股區	1	0.25
新北市八里區	1	0.25
新北市深坑區	1	0.25
新北市萬里區	1	0.25
金門縣	1	0.25
總計	401	100

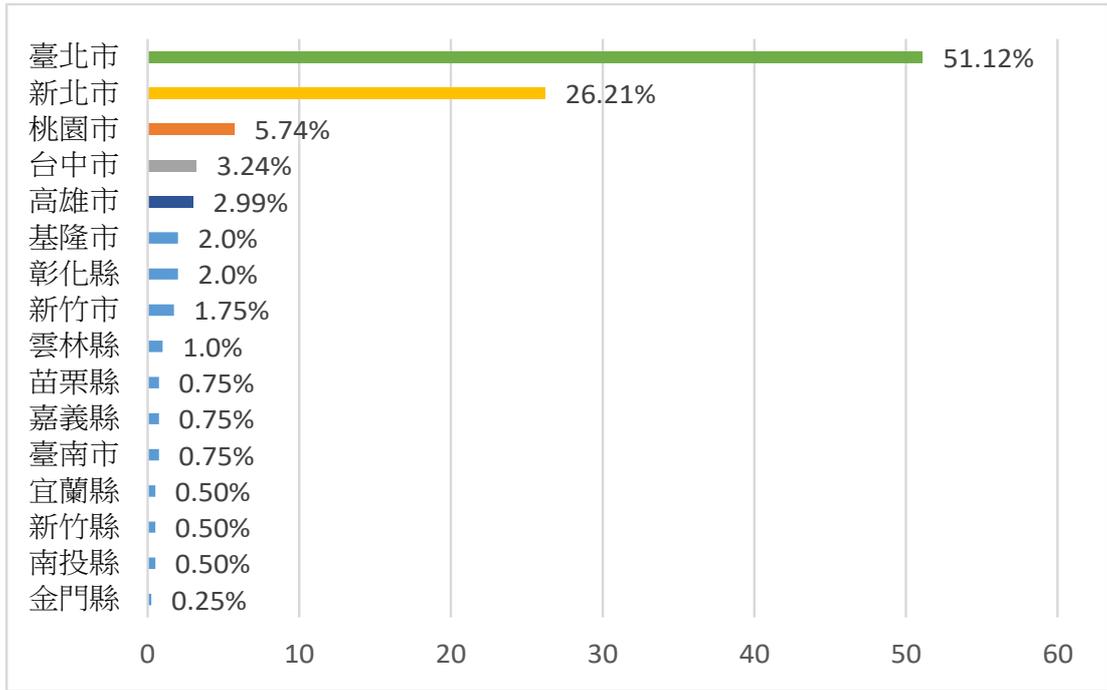


圖 8 觀眾居住地（縣市）統計圖

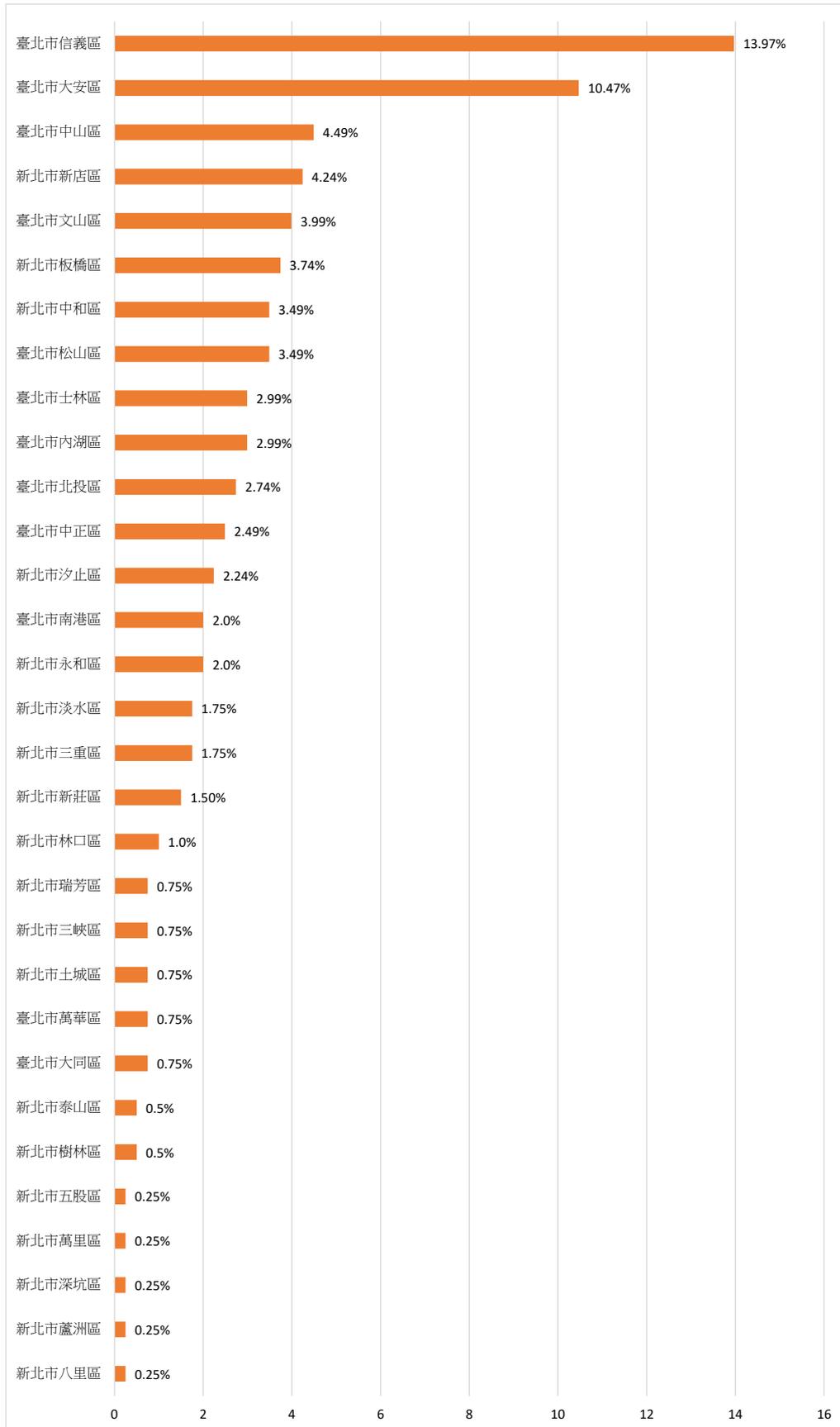


圖 9 雙北觀眾居住地統計圖

八、身心障礙

從本次調查結果可知，在 511 份有效問卷中，無身心障礙證明之族群，佔了 96.28% (492 人)，持有身心障礙證明之觀眾，佔 3.72% (19 人)。

表 10 觀眾是否有身心障礙證明統計表

	次數	百分比
是	19	3.72
否	492	96.28
總計	511	100.0

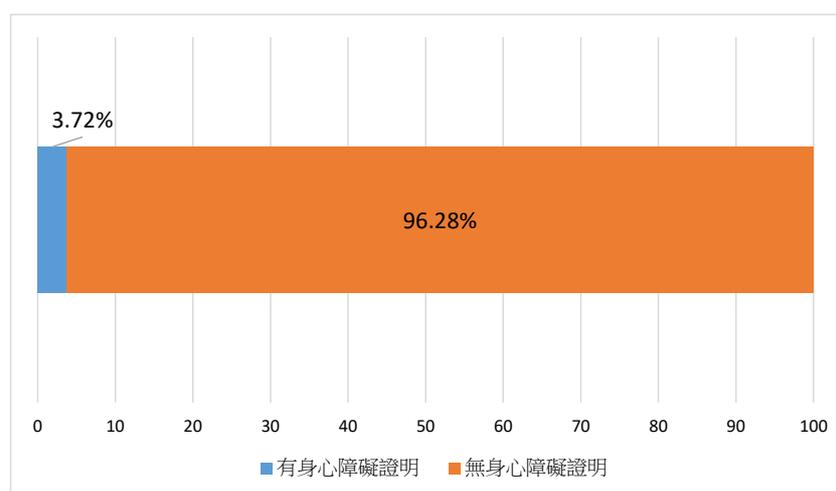


圖 10 觀眾是否有身心障礙證明統計圖

九、家庭狀況

從統計結果中可知，國立國父紀念館之觀眾多為「無子女」者，在 507 份有效問卷中，佔 47.14%（239 人），為將近五成之觀眾，而次之為「有 1-2 為子女」者，佔 43.98%（223 人），最後為僅佔 8.88%（45 人）之「有 3 位（含）以上子女」的觀眾，共計有子女者共佔 52.86%（268 人），與無子女者相差 5.72 個百分點。

表 11 觀眾家庭狀況統計表

	次數	百分比
有1-2位子女	223	43.98
3位（含）以上子女	45	8.88
無任何子女	239	47.14
總計	507	100.0

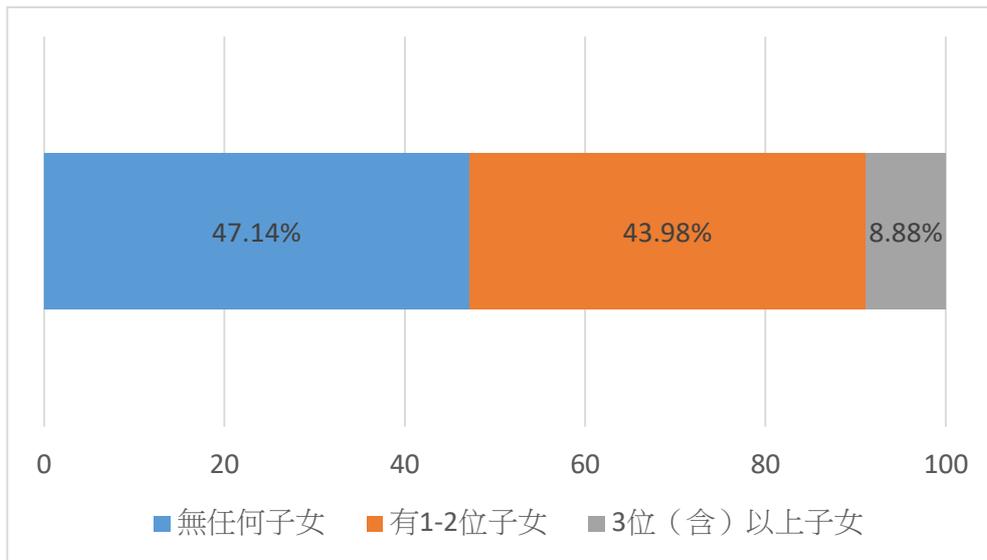


圖 11 觀眾家庭狀況統計圖

十、觀眾主要興趣

本次調查結果顯示，「藝文活動」為國立國父紀念館觀眾之主要興趣，在 479 份有效問卷中，佔了 57.20%（274 人），次要為「運動休閒」，佔 21.09%（101 人），而最後依序為「歷史文物」、「自然生態」與「資訊科技」，分別佔了 10.02%（48 人）、6.26%（30 人）以及 3.76%（18 人）。

表 12 觀眾主要興趣次數統計表

	次數	百分比
藝文活動	274	57.20
運動休閒	101	21.09
歷史文物	48	10.02
自然生態	30	6.26
資訊科技	18	3.76
其他	8	1.67
總計	479	100.0

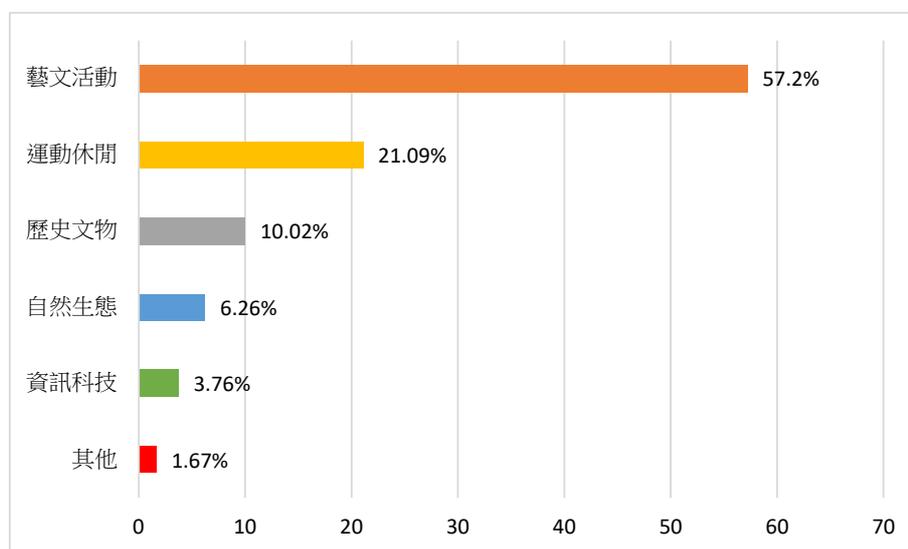


圖 12 觀眾主要興趣統計圖

十一、觀眾最常使用的傳播媒體

從統計結果中可知，國立國父紀念館之觀眾最常使用的傳播媒體為「網際網路」，佔整體之 80.95%（391 人），反映出當代社會資訊來源以網路為最大宗之現象，次之為佔 15.94%（77 人）之「電視」，而「報章雜誌」、「廣播」以及「其他」佔最少，僅分別佔 2.48%（12 人）、0.41%（2 人）以及 0.21%（1 人）。

表 13 觀眾最常使用的傳播媒體次數統計表

	次數	百分比
網際網路	391	80.95
電視	77	15.94
報章雜誌	12	2.48
廣播	2	0.41
其他	1	0.21
總計	483	100.0

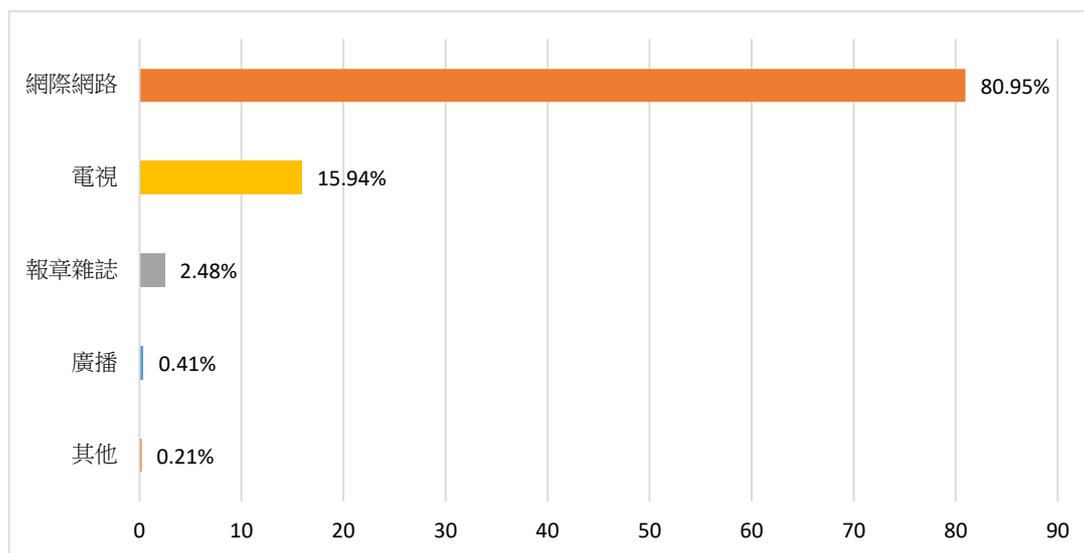


圖 13 觀眾最常使用的傳播媒體次數統計圖

十二、小結

從以上調查結果中，我們可描繪出參觀國立國父紀念館的主要觀眾圖像為男女近各半數，年齡平均分布於 30-49 歲以上為最多，半數以上有子女，居住地區為台北市，教育程度在大學以上的民間企業之工作者，族群多為閩南族群，平均所得 6 萬元以上，無身障證明，主要興趣為藝術類活動且最常使用的傳播媒體為網際網路。

表 14 觀眾個人屬性變項分析表

個人屬性變項		次數	百分比
性別	男	269	52.64%
	女	241	47.16%
	其他	1	0.20%
年齡	14 歲以下	2	0.39%
	15-19	49	9.59%
	20-29	78	15.26%
	30-39	88	17.22%
	40-49	88	17.22%
	50-59	80	15.66%
	60-64	58	11.35%
	65 以上	68	13.31%
教育程度	初中以下	15	2.94%
	高中（職）	89	17.42%
	大學（專）	274	53.62%
	碩士	113	22.11%
	博士	20	3.91%
族群	閩南	359	71.80%
	客家	60	12.0%
	外省	78	15.60%
	新住民	3	0.60%
家庭狀況	有子女	271	53.0%
	無子女	239	46.8%
身心障礙證明	是	19	3.7%
	否	492	96.3

個人屬性變項		次數	百分比
職業	軍公教人員	54	10.57%
	學生	79	15.46%
	民間企業	206	40.31%
	無	85	16.63%
	其他	87	17.03%
居住地	北北基宜	318	79.83%
	桃竹苗	35	8.74%
	中彰投	23	5.74%
	雲嘉南	10	2.50%
	高高屏	12	2.99%
	金門	1	0.25%
國籍	本國	500	98.13%
	外國	11	1.87%
收入	無收入	116	22.7%
	未滿基本工資 2 萬 4 千元	24	4.7%
	2 萬 4 千元-未滿 4 萬元	73	14.29%
	4 萬元-未滿 6 萬元	100	19.57%
	6 萬元以上	123	24.07%
	不知道/拒答	75	14.68%
總樣本數	共 511 人		

貳、觀眾行為調查分析

一、觀眾參觀頻率

從本次統計結果顯示，在參觀國立國父紀念館之觀眾當中，以過去曾參觀過的觀眾為多，佔 83.17%（425 人），而另一方面，過去未曾參觀過之觀眾佔 16.83%（86 人），表示這些觀眾是第一次來到國父紀念館。

表 15 是否曾經參觀過國父紀念館次數統計表

	次數	百分比
是	425	83.17
否	86	16.83
總計	511	100.0

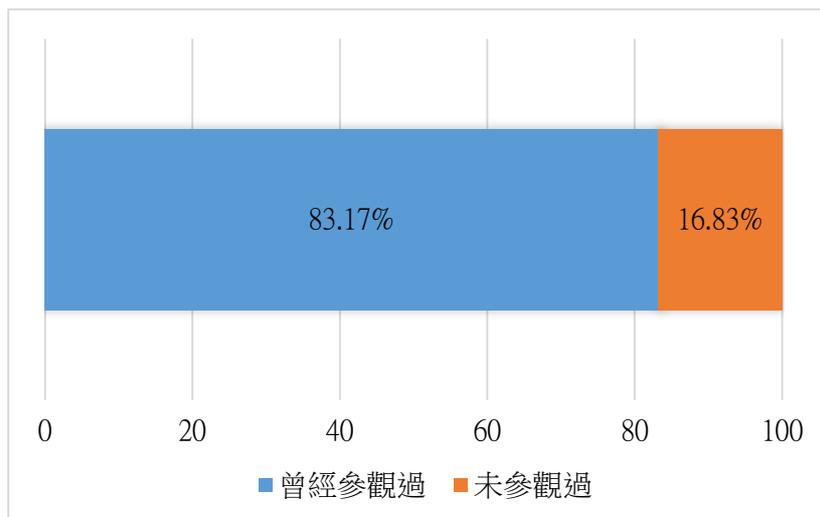


圖 14 是否曾經參觀過國父紀念館次數統計圖

而從過去 12 個月內參觀所有博物館次數可以發現，在 511 份有效問卷中，過去一年僅參觀過 1-2 次之非經常性觀眾佔了 61.84% (316 人)，參觀 3 次以上之經常性觀眾佔 38.16% (195 人)，觀眾以非經常性參觀居多。

表 16 過去 12 個月參觀國父紀念館次數統計表

	次數	百分比
1次	239	46.77
2次	77	15.07
3次以上	195	38.16
總計	511	100.0

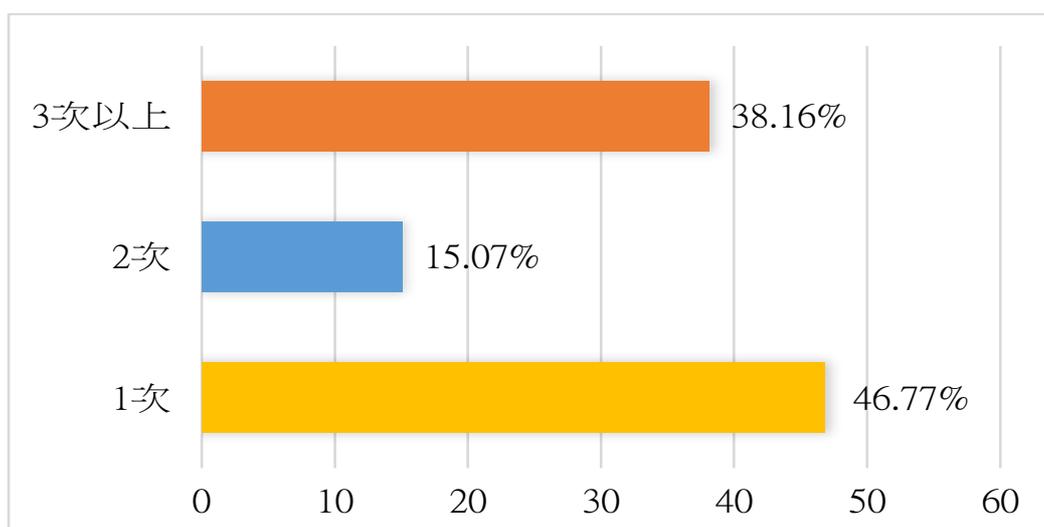


圖 15 過去 12 個月參觀國父紀念館次數統計圖

而再進一步從填答者過去 12 個月內參觀所有博物館/美術館的次數可知，非經常性觀眾佔 46.38% (237 人)，經常性觀眾佔 53.62% (274 人)，顯示參觀民眾多為博物館/美術館等藝文機構之愛好者。

表 17 過去一年參觀所有博物館/美術館次數統計表

	次數	百分比
1次	129	25.24
2次	108	21.14
3次以上	274	53.62
總計	511	100.0

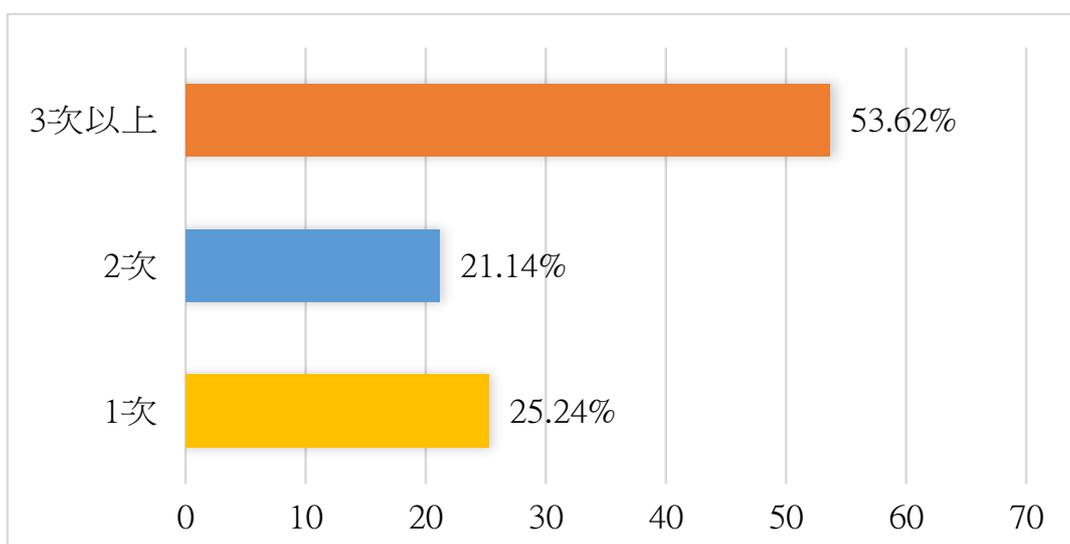


圖 16 過去一年參觀所有博物館/美術館次數統計圖

二、造訪場地（複選）

在詢問觀眾當日造訪場地，調查結果顯示最多觀眾造訪的地點為「展示空間」有 51.67%（372 人）參觀，其次為「中山公園」，佔 25.28%（182 人）；第三則為大會堂，佔 10.0%（72 人）。

表 18 觀眾造訪場地次數統計表

	次數	百分比
展示空間	372	51.67
中山公園	182	25.28
大會堂	72	10.0
美學班	34	4.72
其他地點	33	4.58
圖書館	27	3.75
總計	720	100.0

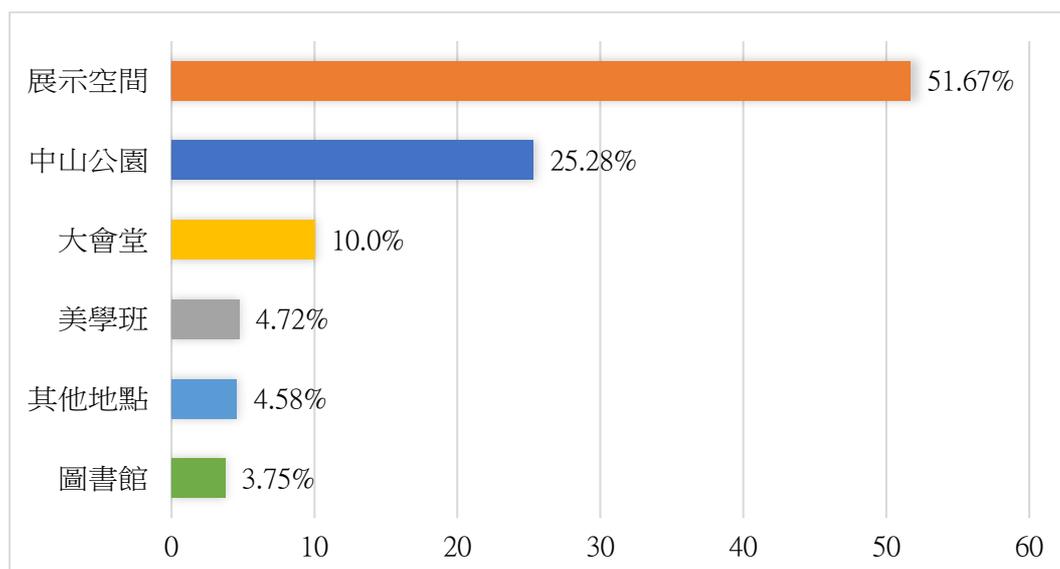


圖 17 觀眾造訪場地次數統計圖

三、觀眾獲知訊息之管道（複選）

從此次調查統計中顯示，「官網」為最主要獲知訊息的管道，佔了 28.68%（181 人），次之為「親友」、「其他管道」以及「演藝資訊」，各分別佔了 24.41%（154 人）、17.59%（111 人）以及 15.53%（98 人），而有部分觀眾從電視廣播雜誌（6.66%）及國父紀念館 Facebook（5.23%）等管道，得知國父紀念館的相關訊息，而佔比最少的訊息管道為國父紀念館 Youtube，僅佔 1.90%（12 人）。在「其他」的項目中，有部分觀眾是由於住附近、利用館外空間運動、路過，或是由於國父紀念館本身知名度高而獲得訊息，可知國立國父紀念館之訊息管道來源是相當多元的。

表 19 觀眾獲知訊息管道次數統計表

資訊管道	次數	百分比
官網	181	28.68
親友	154	24.41
其他管道	111	17.59
演藝資訊	98	15.53
電視廣播雜誌	42	6.66
FB	33	5.23
Youtube	12	1.90
總計	631	100.0

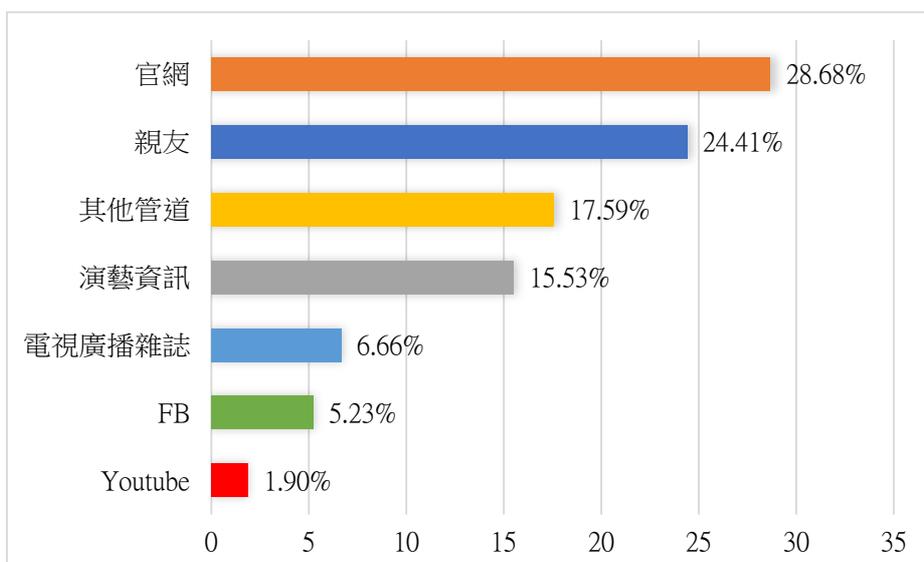


圖 18 觀眾獲知訊息管道次數統計圖

四、同行者

從此次調查統計中顯示，在511份有效問卷中，「自己一人」為最主要的參觀模式，佔了38.55%（197人），次之為「與家人一起」，佔了34.83%（178人），第三則為「與朋友/同伴一起」佔26.42%（135人），最少的是「跟團」，僅有0.20%（1人）。

表 20 觀眾同行者次數統計表

	次數	百分比
自己一人	197	38.55
家人	178	34.83
朋友/同伴	135	26.42
跟團	1	0.20
總計	511	100.0

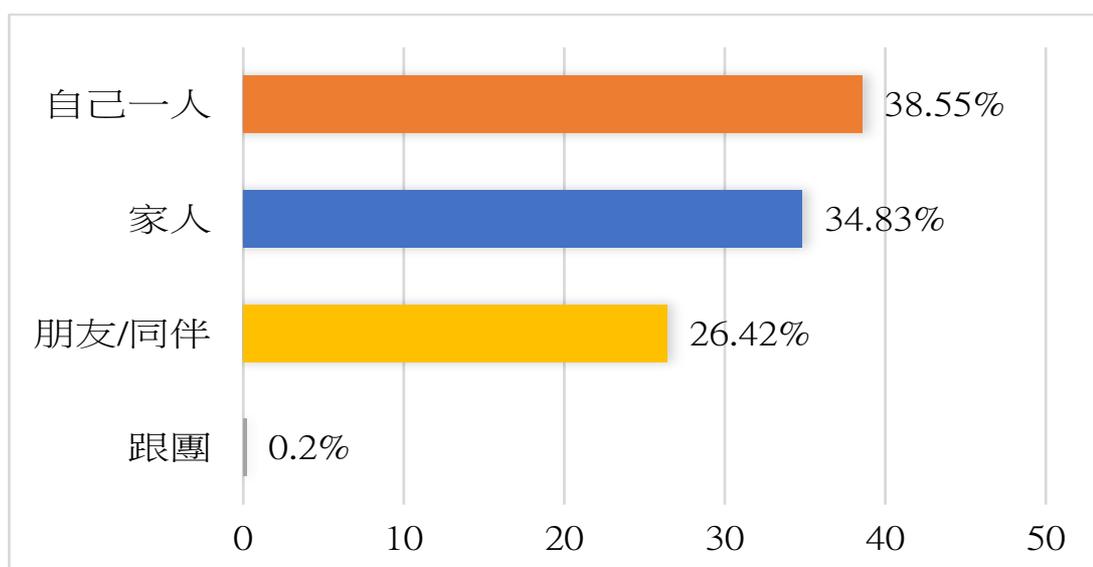


圖 19 觀眾同行者次數統計圖

五、到訪時段

從此次調查統計中顯示，在 511 份有效問卷中，「14:00-16:29」為最主要的到訪時段，佔了 37.38% (191 人)，次之為「09:00-11:29」，佔了 28.57% (146 人)，第三則為「11:30-13:59」佔 20.35% (104 人)。「18:00 後」佔 9.78% (50 人)，與觀賞大會堂內之演出有關，而「16:30-17:59」僅有 3.72% (19 人)，與因疫情縮短開放時間有關。

表 21 觀眾到訪時段次數統計表

	次數	百分比
09:00-11:29	146	28.57
11:30-13:59	104	20.35
14:00-16:29	191	37.38
16:30-17:59	19	3.72
18:00後	50	9.87
其他	1	0.20
總計	511	100.0

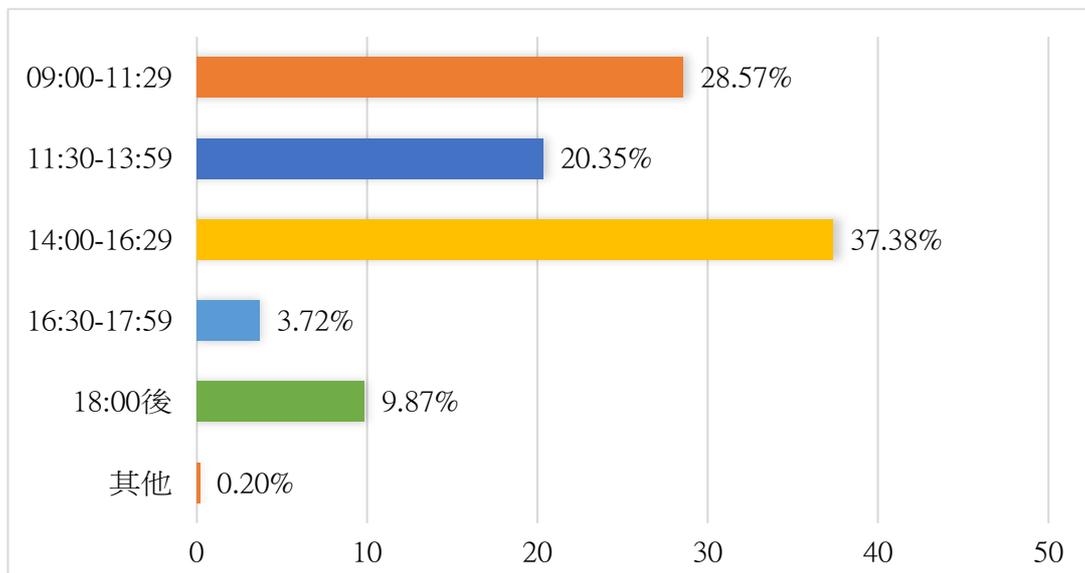


圖 20 觀眾到訪時段次數統計圖

六、參觀原因

從此統計結果中可知，在 505 份有效問卷中，國立國父紀念館之觀眾主要參觀原因最多為「參觀有興趣之展覽」，佔了 42.57%（215 人），次之依序為「觀賞表演」，佔了 15.05%（76 人），與儀隊交接與大會堂演出有關，第三為「路過」13.47%（68 人），另一方面，因為「被建築物吸引」而來的觀眾佔比最低，僅佔 2.38%（12 人）。

表 22 觀眾參觀主要原因次數統計表

	次數	百分比
參觀有興趣之展覽	215	42.57
觀賞表演	76	15.05
路過	68	13.47
帶孩子參觀	50	9.90
工作或課業需求	29	5.74
其他	28	5.54
園區運動等活動	27	5.35
被建築物吸引	12	2.38
總計	505	100.0

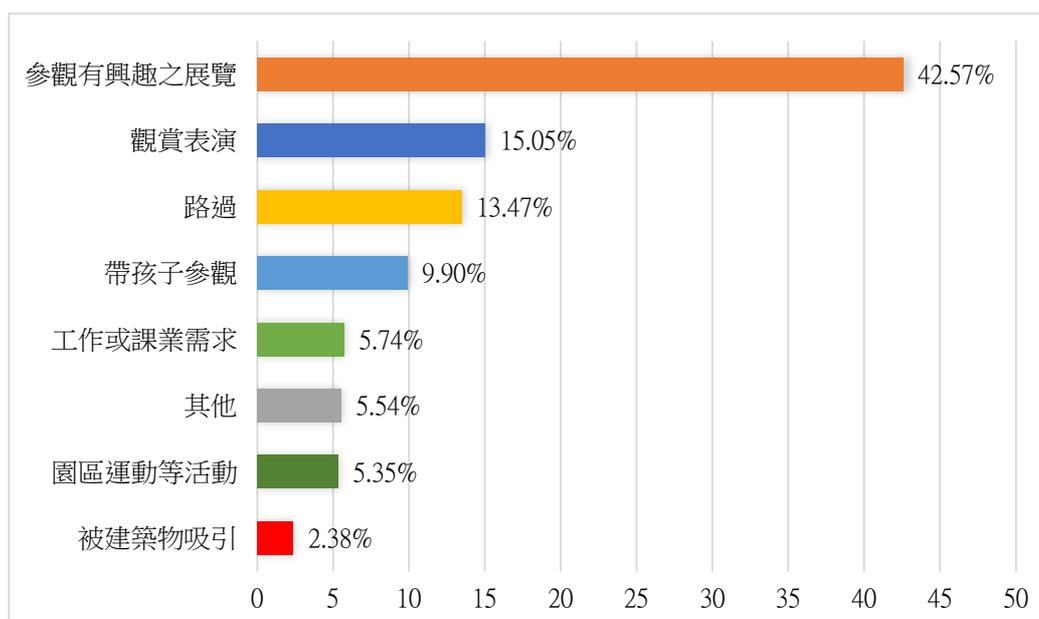


圖 21 觀眾參觀主要原因次數統計圖

而再進一步瞭解觀眾通常參觀博物館原因，最主要為「參觀展覽」，佔了 40.31% (368 人)，位居第二之原因為「觀賞表演」，佔了 17.42% (159 人)，而「帶孩子參觀」、「路過」以及「園區運動」依序佔比 11.17% (102 人)、9.75% (89 人) 以及 7.67% (70 人)，最後佔比較少的原因為「被建築物吸引」，佔 6.35% (58 人) 和「工作或課業需求」佔 5.81% (53 人)。

表 23 觀眾通常參觀博物館原因次數統計表

	次數	百分比
參觀展覽	368	40.31
觀賞表演	159	17.42
帶孩子參觀	102	11.17
路過	89	9.75
園區運動	70	7.67
被建築物吸引	58	6.35
工作或課業需求	53	5.81
其他原因	14	1.53
總計	913	100.0

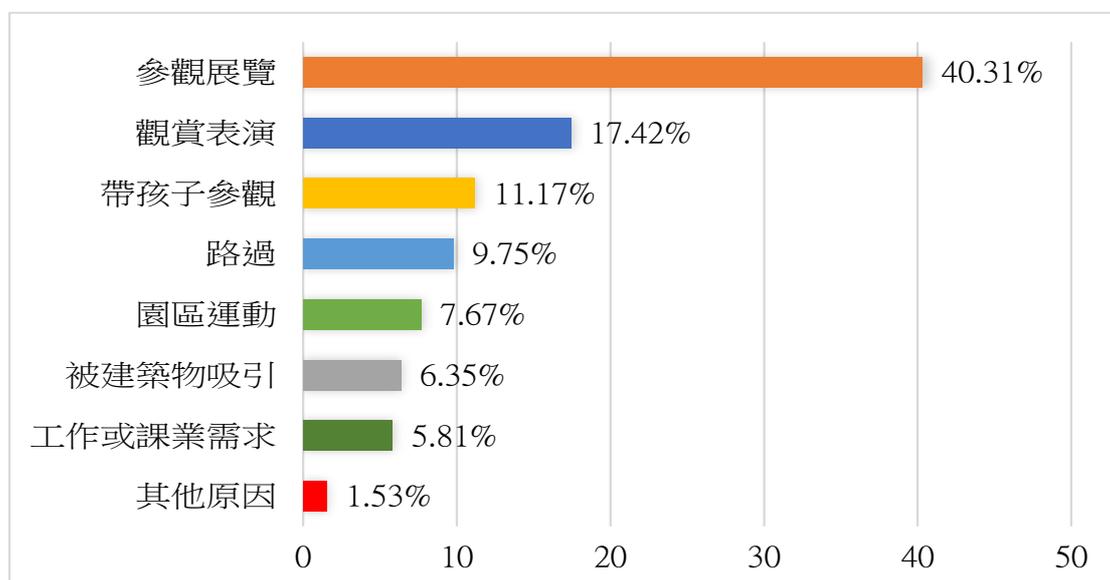


圖 22 觀眾通常參觀博物館原因次數統計

七、偏好的博物館類型（複選）

在本次調查研究中顯示，國立國父紀念館觀眾其偏好之博物館類型主要為「藝術類博物館」(23.09%)、「歷史類博物館」(18.44%) 以及「綜合型博物館」(15.10%)，「自然(史)博物館」(11.68%)、「科學類博物館」(11.54%) 次之，主要之各項目差距並不懸殊。另一方面，佔比最少、觀眾最不偏好的博物館類型為「大學博物館」，僅佔 2.32% (34 人)。

表 24 觀眾有興趣的博物館類型次數統計表

	次數	百分比
藝術類	338	23.09
歷史類	270	18.44
綜合型	221	15.10
自然(史)	171	11.68
科學類	169	11.54
工藝類	152	10.38
考古類	101	6.90
大學	34	2.32
其他類型	8	0.55
總計	1464	100.0

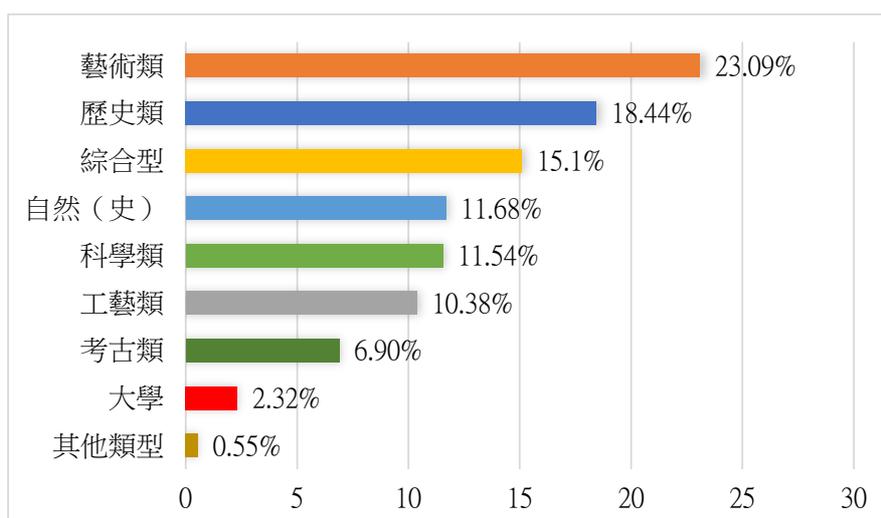


圖 23 觀眾有興趣的博物館類型次數統計圖

八、消費的程度與項目

從統計結果中可知，大部分至國立國父紀念館參觀的觀眾是沒有消費的。在 511 份有效問卷中，無消費之觀眾佔了高達九成以上，有 96.87%(495 人)，而有消費之觀眾佔了不到一成，僅 3.13% (16 人)。無參觀任何商店的比例有六成 (61.06%)，也與疫情商店減少開放時間有關。

表 25 觀眾消費程度次數統計表

	次數	百分比
有消費	16	3.13
只有參觀沒有消費	183	35.81
無參觀任何商店	312	61.06
總計	511	100.0

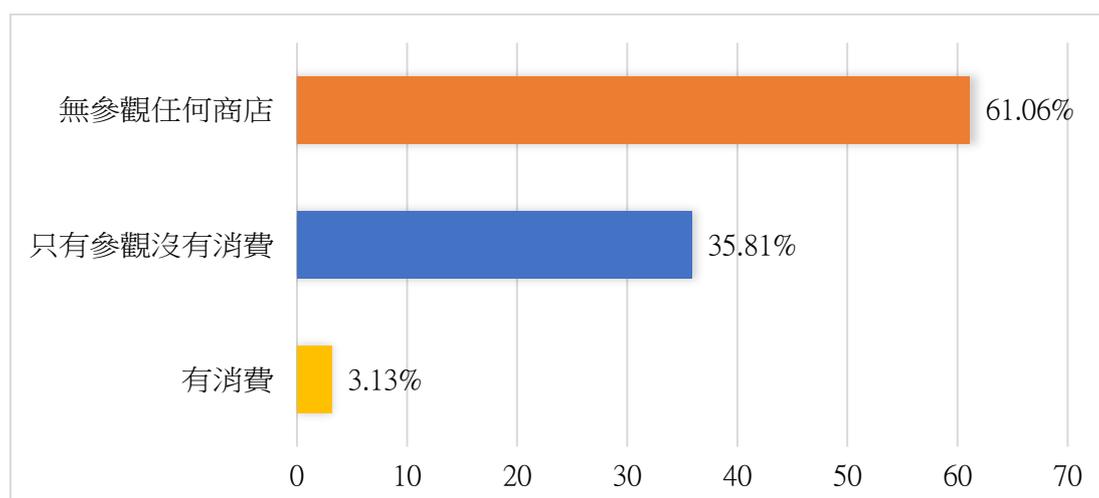


圖 24 觀眾消費程度次數統計圖

另一方面，在消費項目的部分，除了符合前述統計結果之多數觀眾無消費外（96.9%），可知在有消費的觀眾當中，其大多選擇的消費項目為「紀念品」，共佔了 50.0%（15 人），次之為「餐廳飲食」（30%），而最後一項為「書籍」，佔 6.67%（2 人）。

表 26 觀眾消費項目次數統計表

	次數	百分比
紀念品	15	50.0
餐廳飲食	9	30.0
其他消費	4	13.33
書籍	2	6.67
總計	30	100.0%

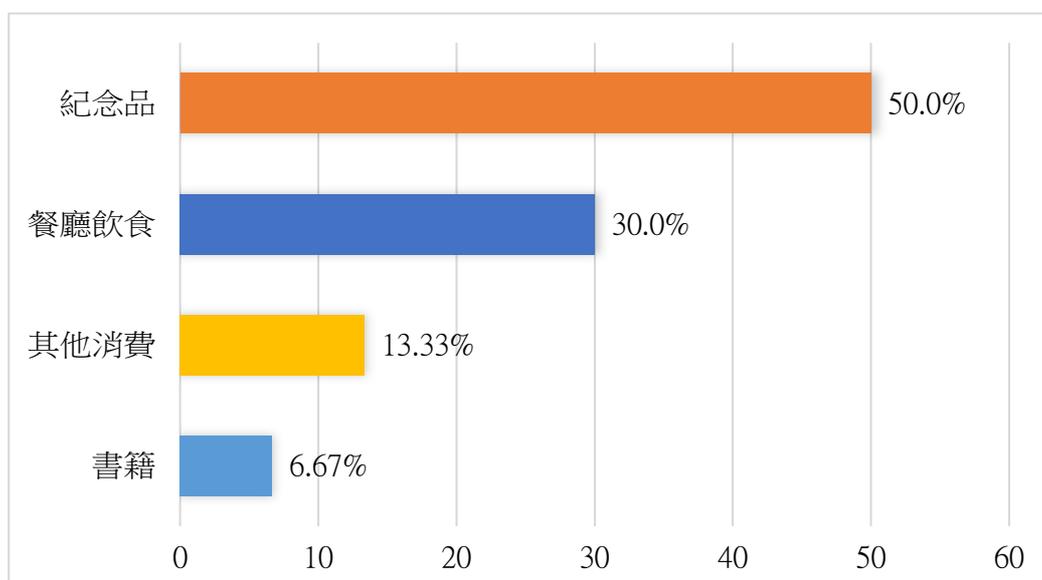


圖 25 觀眾消費項目次數統計圖

九、小結

從觀眾行為研究調查中可知，國立國父紀念館的觀眾以過去曾參觀過的非經常性觀眾為最大宗，主要造訪地點為展示空間，主要訊息來源多為國父紀念館官網，而且多為獨自一人或是與家人一同來訪。主要參觀時間為下午 14:00-16:29，主要參觀原因為參觀有興趣的展覽且偏好藝術類、歷史類或是綜合型博物館，但多數觀眾沒有在國立國父紀念館消費，在有消費的觀眾中，則以紀念品以及餐廳飲食為主要的消費選擇項目。

參、各項服務滿意度分析

本次問卷調查透過 Likert 五點量表分析觀眾參觀國父紀念館的各項服務之滿意度，包含「整體硬體設施（設備）」以及「整體人員及服務」兩大項，本次研究將填答選項設定為：

「非常滿意」—5 分

「滿意」—4 分

「普通」—3 分

「不滿意」—2 分

「非常不滿意」—1 分

計算公式為〔（填答「滿意」與「非常滿意」之觀眾樣本數/有效樣本數）x 100=該題滿意度百分比（%）〕

從統計結果可知，國父紀念館的觀眾在各項服務當中，對「整體人員及服務」之滿意度最高，滿意度百分比為92.68%，「整體硬體設施（設備）」為第二，百分比為86.29%，兩者落差6.39%。

表 27 各項服務滿意度分析表

項目	百分比	排序
整體硬體設施（設備）	86.29	2
整體人員及服務	92.68	1
總平均	89.49	

一、整體硬體設施（設備）滿意度

從統計結果中可知，整體硬體設施（設備）十二個項目方面，國父紀念館的觀眾對「環境清潔」以及「公廁」滿意度最高，滿意度分別為 96.24% 以及 92.9%，次之項目為「展示空間」（滿意度 90.32%）、「館內外標示」（滿意度為 89.38%）以及「中山公園」（滿意度為 87.92%），最後平均滿意度最低項目為「美學班教室」，滿意度為 76.49%。

表 28 整體硬體設施（設備）滿意度統計表

項目	百分比	平均值	排序
環境清潔	96.24	4.64	1
公廁	92.90	4.58	2
展示空間	90.32	4.50	3
館內外標示	89.38	4.39	4
中山公園	87.92	4.38	5
大會堂	87.19	4.42	6
無障礙設施	86.65	4.32	7
性別友善設施	86.24	4.33	8
休憩設施	83.84	4.31	9
圖書館	79.22	4.21	10
空調系統	79.09	4.20	11
美學班教室	76.49	4.15	12
總平均	86.29		

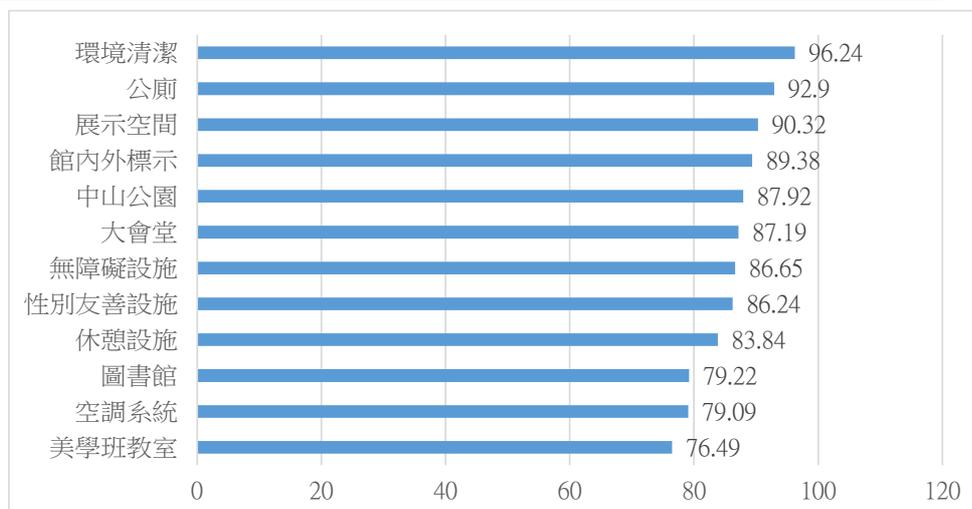


圖 26 整體硬體設施（設備）滿意度統計圖

二、整體人員及服務滿意度

在本次統計結果中顯示，在整體人員及服務之四個項目方面，國父紀念館之觀眾對「人員服務品質」最為滿意，滿意度百分比為 93.1%，次之為「人員態度」以及「人員形象」，分別為 93.03%與 92.49%，滿意度最低之項目為「人員專業度」，但差距不大，滿意度為 92.11%。

表 29 整體人員及服務滿意度統計表

項目	百分比	平均值	排序
人員服務品質	93.10	4.57	1
人員態度	93.03	4.58	2
人員形象	92.49	4.56	3
人員專業度	92.11	4.54	4
總平均	92.68		

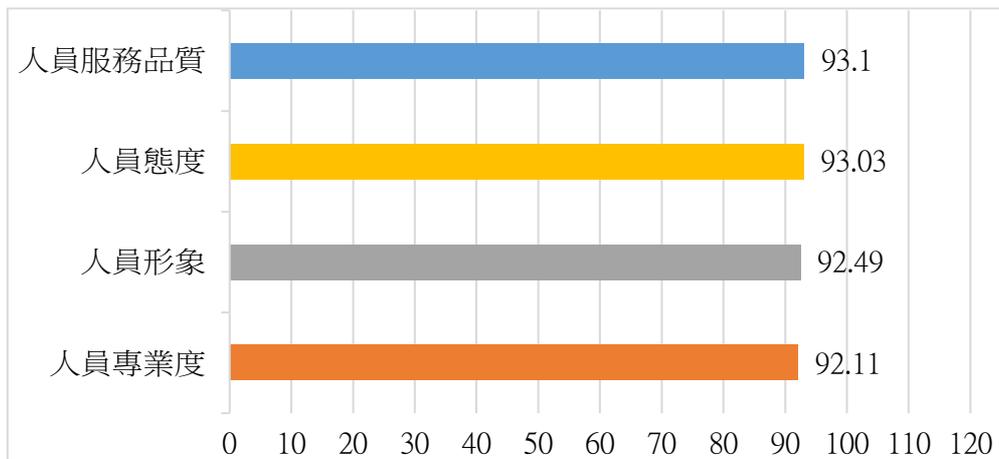


圖 27 整體人員及服務滿意度統計圖

肆、重要表現程度分析

本館使用 IPA 重要-表現程度分析法 (Importance-Performance Analysis)，以 Likert 五點量表為尺度，針對「整體硬體設施 (設備)」以及「整體人員及服務」兩大項進行問卷調查，依本研究量表之設計，填答選項設定如下：

「非常重要」—5 分

「重要」—4 分

「普通」—3 分

「不重要」—2 分

「非常不重要」—1 分

計算公式為〔各觀眾填答之分數總和/有效樣本數=該題平均數〕，為該題之總平均重視程度。

(一)、預期重要性

由調查結果中顯示，國立國父紀念館之觀眾其整體預期重要性，為平均值 4.58，表示國父紀念館的觀眾對各項服務有相當程度的重視，其中，觀眾普遍最為重視之項目依序為「館內外標示」、「人員態度」、以及「人員服務品質」，平均值分別為 4.81、4.77 以及 4.76，重視程度較低之項目為「圖書館」與「大會堂」，平均值分別為 4.06 與 4.14。

表 30 整體硬體設施（設備）重要度平均值統計表

項目	平均值
館內外標示	4.81
休憩設施	4.74
公廁	4.66
美學班教室	4.62
性別友善設施	4.6
中山公園	4.57
展示空間	4.49
環境清潔	4.49
無障礙設施	4.41
大會堂	4.14
空調系統	4.14
圖書館	4.06

表 31 整體人員及服務重要度平均值統計表

項目	平均值
人員態度	4.77
人員服務品質	4.76
人員專業度	4.74
人員形象	4.71

(二) 參與滿意度

從本次統計結果中可知，國立國父紀念館之觀眾其整體參與滿意度，為平均值 4.42，其中，最滿意之項目為平均值 4.64 之「環境清潔」，次之為平均值為 4.58 的「公廁」與「人員態度」，其中「人員態度」亦是觀眾最重視的項目之一，而「人員服務品質」之滿意度平均值為 4.57，位居第三位，另一方面，觀眾滿意度最低之項目為「美學班教室」，僅平均值 4.15。

表 32 整體硬體設施（設備）滿意度平均值統計表

項目	平均值
環境清潔	4.64
公廁	4.58
展示空間	4.5
大會堂	4.42
館內外標示	4.39
中山公園	4.38
性別友善設施	4.33
無障礙設施	4.32
休憩設施	4.31
圖書館	4.21
空調系統	4.2
美學班教室	4.15

表 33 整體人員及服務滿意度平均值統計表

項目	平均值
人員態度	4.58
人員服務品質	4.57
人員形象	4.56
人員專業度	4.54

(三) 重要/表現程度落差

為了解觀眾的事前預期程度以及參觀後滿意程度之關係，依本分析法將滿意程度之平均值減去重視程度之平均值，以得出重視/表現程度之落差，「正值」表示滿意程度大於重視程度（表現程度高於觀眾之預期重要性，觀眾整體滿意度將提高），「負值」表示滿意程度小於重視程度（預期重要性高於表現程度，觀眾整體滿意度將降低），此為衡量觀眾整體重視程度與參觀滿意度之關係的重要指標。

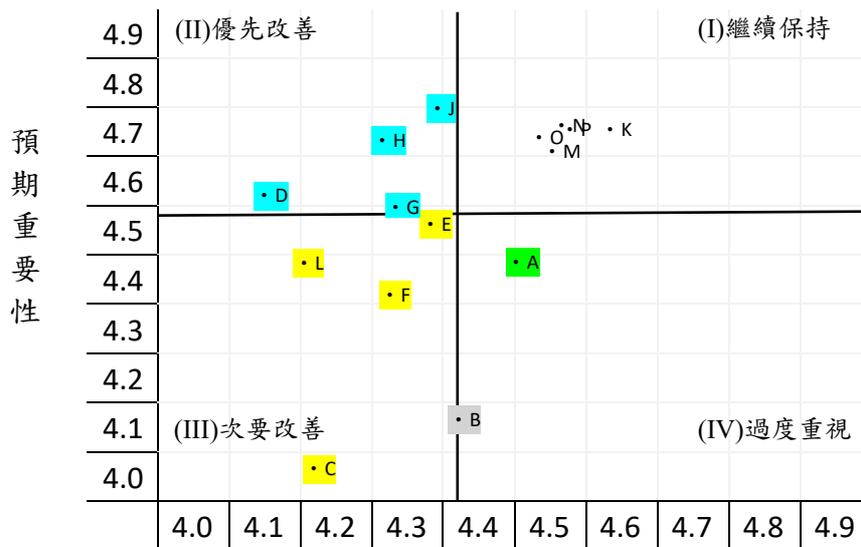
而本次的調查結果當中，整體項目之重要/表現之落差為負值（-0.38分），顯示整體滿意程度小於重視程度，其中，正值之項目包含「展示空間」、「大會堂」以及「圖書館」三項，負值之項目則有「中山公園」、「館內外標示」、「公廁」以及「人員態度」等。

表 34 重要表現程度分析表 (落差)

平均值 項目	預期重要性 A	參與滿意度 B	重要/表現之落差 B-A	排序
總平均數 (中心點)	4.58	4.42	-0.38	
展示空間	4.49	4.50	0.10	3▲
大會堂	4.14	4.42	0.28	1▲
圖書館	4.06	4.21	0.15	2▲
美學班教室	4.62	4.15	-0.47	14▽
中山公園	4.57	4.38	-0.19	8▽
無障礙設施	4.41	4.32	-0.09	5▽
性別友善設施	4.60	4.33	-0.27	10▽
休憩設施	4.74	4.31	-0.43	13▽
公廁	4.66	4.58	-0.08	4▽
館內外標示	4.80	4.39	-0.41	12▽
環境清潔	4.76	4.64	-0.12	6▽
空調系統	4.49	4.20	-0.29	11▽
人員形象	4.71	4.56	-0.15	7▽
人員態度	4.77	4.58	-0.19	8▽
人員專業度	4.74	4.54	-0.20	9▽
人員服務品質	4.76	4.57	-0.19	8▽

(四) 重要/表現程度分析 (IPA 分析)

本次調查結果顯示，「環境清潔」、「人員形象」、「人員態度」、「人員專業度」以及「人員服務品質」此五項位於第一象限(I)，表示國父紀念館之觀眾對此服務的重視程度與滿意程度皆佳，為國父紀念館的優勢，應繼續保持；而「美學班教室」、「性別友善設施」、「休憩設施」以及「館內外標示」位於第二象限(II)，表示觀眾之重視程度高但滿意程度低，為需優先改善之重點項目；「圖書館」、「中山公園」、「無障礙設施」以及「空調系統」位於第三象限(III)，表示觀眾雖滿意程度不高但重視程度也不高，為次要改善項目，可視優先項目之改善程度，以及國父紀念館之資源許可與否，再決定是否投注資源來改善；而「展示空間」位於第四象限(III)，表示觀眾之滿意程度高但重視程度不高，為過度重視之服務項目，可考慮將部分資源轉投入至優先改善項目(II)。此外，「大會堂」則介於第三象限(III)次要改善與第四象限(III)過度重視之間，顯示觀眾重視程度較滿意程度低，較不需優先投注資源改善。



參與滿意度

圖 28 IPA 重要表現程度矩陣圖

· A.展示空間	· E.中山公園	· I.公廁	· M.人員形象
· B.大會堂	· F.無障礙設施	· J.館內外標示	· N.人員態度
· C.圖書館	· G.性別友善設施	· K.環境清潔	· O.人員專業度
· D.美學班教室	· H.休憩設施	· L.空調系統	· P.人員服務品質

(I) 繼續保持	(II) 優先改善	(III) 次要改善	(IV) 過度重視
K.環境清潔 M.人員形象 N.人員態度 O.人員專業度 P.人員服務品質	D.美學班教室 G.性別友善設施 H.休憩設施 J.館內外標示	C.圖書館 E.中山公園 F.無障礙設施 L.空調系統	A.展示空間
		B.大會堂	

伍、參觀後的整體滿意度、再訪與推薦分析

一、整體滿意度

從各館整體滿意度統計表中可知，在 511 份有效問卷中，國立國父紀念館之整體滿意度高達 95.5%，觀眾普遍感到「非常滿意」，佔了 48.5%（248 人），而有 47.0%（240 人）認為「滿意」，有 4.5%（23 人）認為此次參觀之滿意程度為「普通」，此次調查中沒有任何觀眾感到「不滿意」亦或「非常不滿意」。

表 35 國立國父紀念館整體滿意度統計表

	次數	百分比
非常不滿意	0	0.0
不滿意	0	0.0
普通	23	4.50
滿意	240	46.97
非常滿意	248	48.53
總計	511	100.0

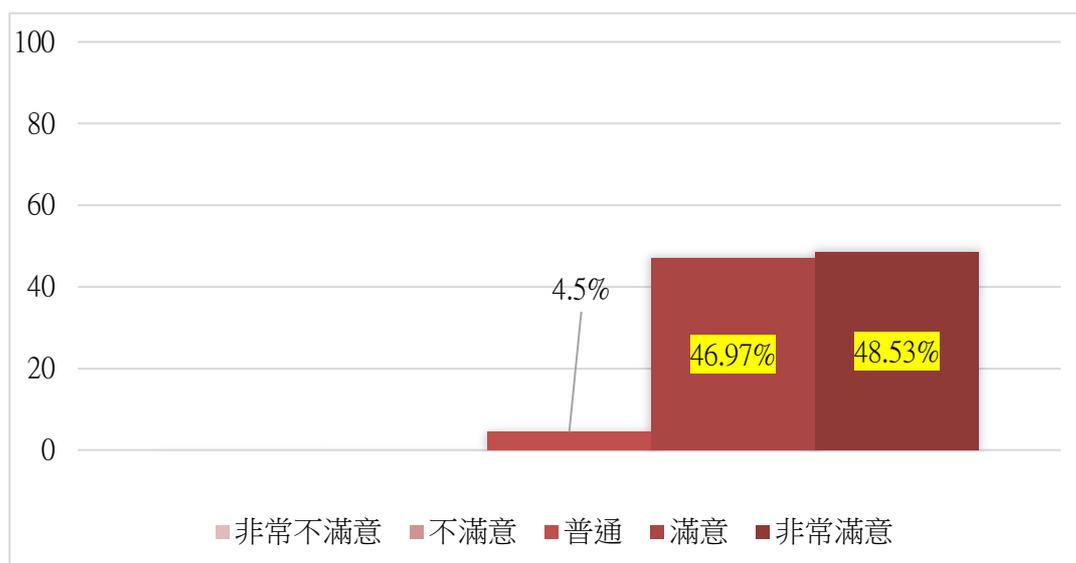


圖 29 國立國父紀念館整體滿意度統計圖

二、觀眾之再訪與推薦意願

從本次調查研究結果可知，在 511 份有效問卷中，國父紀念館之多數觀眾選擇「會再訪」，佔高達 94.5%，其中「非常願意」佔 53.6%（274 人），「願意」佔了 40.9%（209 人），而「不會再訪」之觀眾僅占 0.8%（4 人）。

表 36 國立國父紀念館觀眾再訪意願統計表

	次數	百分比
非常不願意	0	0.0
不願意	4	0.78
普通	24	4.70
願意	209	40.90
非常願意	274	53.62
總計	511	100.0

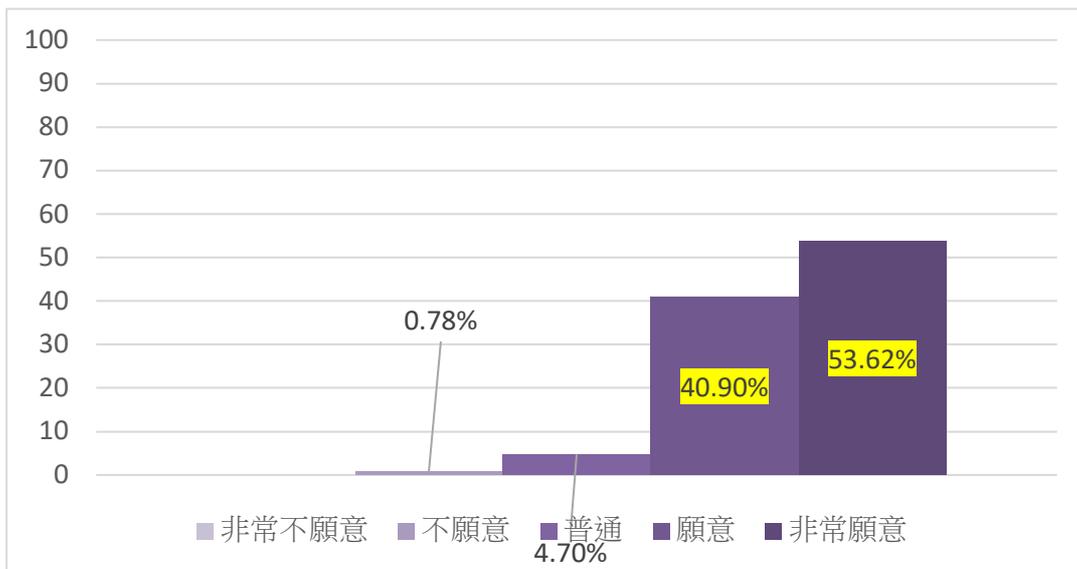


圖 30 國立國父紀念館觀眾再訪意願統計圖

而在推薦意願統計結果中可知，國父紀念館之觀眾願意推薦或願意於社群媒體上分享參觀/消費經驗之比例也相當高，在 511 份有效問卷中，有超過 7 成(76.2%)之觀眾有此意願，而無推薦意願之觀眾佔比為 1.2%(6 人)。

表 37 國立國父紀念館觀眾推薦意願統計表

	次數	百分比
非常不願意	0	0.0
不願意	6	1.17
普通	116	22.70
願意	215	42.07
非常願意	174	34.05
總計	511	100.0

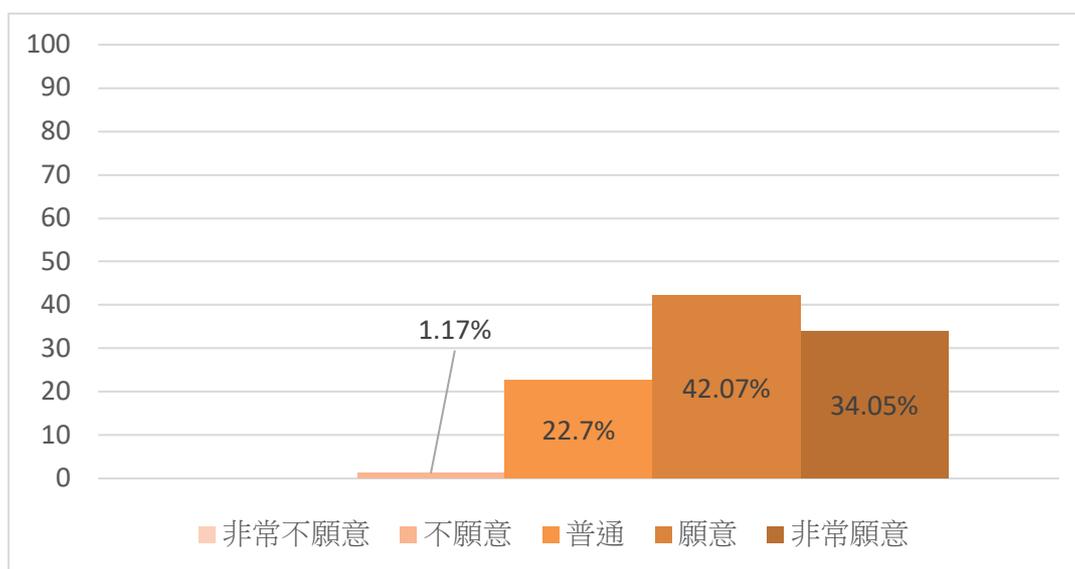


圖 31 國立國父紀念館觀眾推薦意願統計圖

陸、特定群體滿意度分析

一、不同性別觀眾滿意度

以獨立樣本t檢定分析，男女性別在滿意度態度是否有顯著差異，研究發現在美術班教室滿意度上，女性滿意度為4.2689高於男性平均分4.0455，且有顯著差異。另外在服務人員態度滿意度方面，女性平均分為4.6460高於男性4.5249，具有顯著差異。

表 38 不同性別滿意度獨立樣本 t 檢定表

	性別	個數	平均數	標準差	顯著性
展示空間滿意度	男	264	4.5455	.66256	0.149
	女	231	4.4545	.73801	
大會堂滿意度	男	208	4.4279	.73201	.821
	女	197	4.4112	.75490	
圖書館滿意度	男	154	4.1364	.82500	.097
	女	130	4.3000	.82264	
美學班教室滿意度	男	132	4.0455	.88984	.044*
	女	119	4.2689	.85070	
中山公園滿意度	男	248	4.3226	.76934	.083
	女	223	4.4395	.68093	
無障礙設施滿意度	男	210	4.2810	.78388	.268
	女	171	4.3684	.74277	
性別友善設施滿意度	男	187	4.3048	.71702	.476
	女	161	4.3602	.72932	
休憩設施滿意度	男	241	4.2697	.76776	.226
	女	216	4.3565	.75806	
公廁滿意度	男	254	4.5945	.66306	.596
	女	224	4.5625	.65312	
館內外標示滿意度	男	262	4.3969	.68009	.806
	女	236	4.3814	.73710	
環境清潔滿意度	男	264	4.6667	.56064	.263
	女	240	4.6083	.60397	
空調系統滿意度	男	266	4.2068	.92681	.780
	女	240	4.1833	.95928	
人員形象滿意度	男	266	4.5263	.64520	.180

	性別	個數	平均數	標準差	顯著性
人員態度滿意度	女	239	4.6025	.62591	.034*
	男	261	4.5249	.66532	
人員專業度滿意度	女	226	4.6460	.59510	.266
	男	252	4.5119	.67678	
人員服務品質滿意度	女	216	4.5787	.62006	.168
	男	261	4.5364	.65897	
整體滿意度	女	231	4.6147	.59967	.612
	男	269	4.4535	.56208	
再訪意願	女	241	4.4274	.60201	.347
	男	269	4.4498	.64233	
分享意願	女	241	4.5021	.60639	.105
	男	269	4.0372	.79087	
	女	241	4.1494	.76546	

*t值小於0.05有顯著差異

二、高齡觀眾分析

(一) 來館時段

高齡觀眾來館時段以下午「14:00-16:29」為最多，佔了47.1%（32人），其次為上午「9:00-11:29」35.3%（24人）。

表 39 高齡者來館時段統計表

	次數	百分比
09:00-11:29	24	35.3
11:30-13:59	8	11.8
14:00-16:29	32	47.1
1800後	4	5.9
總和	68	100.0

(二) 滿意度

高齡觀眾（65歲以上）之滿意度分析有十項平均分數皆高於4.5分，特別對於人員服務品質與態度滿意度平均4.6515分最高，並列第一名，其次為公廁滿意度（4.6462分），人員形象與環境清潔並列第三，4.6418分。值得一提的是高齡觀眾再訪意願非常高。此外，本調查針對高齡觀眾與其他年齡層觀眾進行單

因子變異數—ANOVA分析並採進行雪費法（Scheffe）事後檢定，並無發現高齡觀眾與其他年齡層觀眾在滿意度上的顯著差異。

表 40 65 歲以上高齡觀眾滿意度分析表

	個數	平均數	標準差
人員服務品質滿意度	66	4.6515	.64432
人員態度滿意度	66	4.6515	.64432
公廁滿意度	65	4.6462	.62327
人員形象滿意度	67	4.6418	.64436
環境清潔滿意度	67	4.6418	.62040
展示空間滿意度	66	4.6364	.62355
再訪意願	68	4.6324	.57053
人員專業度滿意度	60	4.5833	.69603
整體滿意度	68	4.5441	.58422
分享意願	68	4.5000	.61085
中山公園滿意度	59	4.4407	.74905
大會堂滿意度	51	4.4314	.87761
館內外標示滿意度	65	4.4308	.66071
空調系統滿意度	67	4.3731	.84988
性別友善設施滿意度	38	4.3421	.78072
休憩設施滿意度	57	4.3333	.80917
無障礙設施滿意度	49	4.2653	.88448
圖書館滿意度	33	4.2121	.96039
美學班教室滿意度	28	4.1071	1.10014

此外，針對高齡女性觀眾（65歲以上）與高齡男性觀眾，進行獨立樣本t檢定分析，發現僅在館內外標示滿意度上，女性滿意度為4.6667高於男性平均分4.2632，且有顯著差異。此外，普遍而言，高齡女性在硬體與人員的平均滿意度皆高於高齡男性，在硬體設施上，對展示空間的滿意度最高，平均為4.7308分，在四項人員服務的滿意度平均分皆高於4.7分，以服務品質最高，4.7857分。

表 41 不同性別高齡觀眾滿意度獨立樣本 t 檢定表

	性別	個數	平均數	標準差	顯著性
展示空間滿意度	男	40	4.5750	.67511	.325
	女	26	4.7308	.53349	
大會堂滿意度	男	29	4.3103	.92980	.262

	性別	個數	平均數	標準差	顯著性
圖書館滿意度	女	22	4.5909	.79637	.050
	男	20	3.9500	1.05006	
美學班教室滿意度	女	13	4.6154	.65044	.420
	男	13	3.9231	1.25576	
中山公園滿意度	女	15	4.2667	.96115	.851
	男	33	4.4242	.70844	
無障礙設施滿意度	女	26	4.4615	.81146	.349
	男	29	4.1724	1.00246	
性別友善設施滿意度	女	20	4.4000	.68056	.456
	男	21	4.4286	.74642	
休憩設施滿意度	女	17	4.2353	.83137	1.000
	男	33	4.3333	.69222	
公廁滿意度	女	24	4.3333	.96309	.630
	男	39	4.6154	.63310	
館內外標示滿意度	女	26	4.6923	.61769	.014*
	男	38	4.2632	.68514	
環境清潔滿意度	女	27	4.6667	.55470	.702
	男	39	4.6667	.47757	
空調系統滿意度	女	28	4.6071	.78595	.144
	男	39	4.5128	.64367	
人員形象滿意度	女	28	4.1786	1.05597	.439
	男	39	4.5897	.67738	
人員態度滿意度	女	28	4.7143	.59982	.161
	男	39	4.5641	.71800	
人員專業度滿意度	女	27	4.7778	.50637	.153
	男	34	4.4706	.78760	
人員服務品質滿意度	女	26	4.7308	.53349	.127
	男	38	4.5526	.72400	
整體滿意度	女	28	4.7857	.49868	.461
	男	40	4.5000	.55470	
再訪意願	女	28	4.6071	.62889	.280
	男	40	4.7000	.46410	
分享意願	女	28	4.5357	.69293	.690
	男	40	4.4750	.59861	
	女	28	4.5357	.63725	

*t值小於0.05有顯著差異

三、學生觀眾滿意度分析

職業為學生之觀眾滿意度分析，以環境清潔最高，平均分為4.6842，其次為公廁滿意度（4.6620），大會堂滿意度為第三，4.5789分。整體滿意度落在4.5316分，唯獨再訪與分享推薦的意願較低，分別為4.3544分以及3.8228分，分享意願低於4分。

表 42 學生觀眾滿意度分析表

	個數	平均數	標準差
環境清潔滿意度	76	4.6842	.57063
公廁滿意度	71	4.6620	.50550
大會堂滿意度	57	4.5789	.53276
人員服務品質滿意度	75	4.5333	.57735
整體滿意度	79	4.5316	.55088
人員態度滿意度	71	4.5211	.60614
展示空間滿意度	73	4.5205	.62605
人員形象滿意度	78	4.5128	.57533
人員專業度滿意度	66	4.5000	.58835
休憩設施滿意度	69	4.4783	.60897
中山公園滿意度	71	4.4225	.64724
無障礙設施滿意度	60	4.4000	.58802
館內外標示滿意度	74	4.3919	.65830
性別友善設施滿意度	55	4.3636	.58890
再訪意願	79	4.3544	.64127
美學班教室滿意度	35	4.3143	.67612
圖書館滿意度	38	4.2895	.65380
空調系統滿意度	79	4.1013	.91420
分享意願	79	3.8228	.84367

四、身心障礙觀眾滿意度分析

領有身心障礙證明之觀眾滿意度分析發現，以環境清潔滿意度最高，平均4.6842分，其次展示空間、大會堂、公廁滿意度同等分數為4.5556，佔據第二、整體（4.5263）則為第三，接下來為人員形象、態度、服務品質三項。需要特別注意的是分享意願排序倒數第二4.2632分，無障礙設施滿意度最低，為4.1667分。

表 43 領有身心障礙證明之觀眾滿意度分析表

	個數	平均數	標準差
環境清潔滿意度	19	4.6842	0.58239
展示空間滿意度	18	4.5556	0.70479
大會堂滿意度	18	4.5556	0.78382
公廁滿意度	18	4.5556	0.70479
整體滿意度	19	4.5263	0.51299
人員形象滿意度	19	4.526	0.7723
人員態度滿意度	19	4.4737	0.77233
人員服務品質滿意度	19	4.4737	0.77233
再訪意願	19	4.4737	0.61178
性別友善設施滿意度	13	4.4615	0.66023
館內外標示滿意度	19	4.4211	0.83771
中山公園滿意度	18	4.3889	0.6978
休憩設施滿意度	18	4.3889	0.6978
人員專業度滿意度	19	4.3684	0.8307
美學班教室滿意度	11	4.3636	0.80904
空調系統滿意度	19	4.3158	0.82007
圖書館滿意度	13	4.3077	0.85485
分享意願	19	4.2632	0.73349
無障礙設施滿意度	18	4.1667	0.85749

五、使用大會堂觀眾滿意度分析

針對到訪時段為18時以後使用大會堂觀眾，進行滿意度分析，以四項人員服務滿意度最高，佔居前四位，排序分別為人員服務品質、態度、專業度與形象，其次為環境滿意度（4.5200）、公廁滿意度（4.4694），此用大會堂觀眾再訪意願高（4.4400）。需要特別注意的是大會堂滿意度反而最低，為4.02分。

表 44 使用大會堂觀眾滿意度分析表

	個數	平均數	標準差
人員服務品質滿意度	49	4.6327	.63554
人員態度滿意度	49	4.6122	.63954
人員專業度滿意度	49	4.5510	.64747
人員形象滿意度	49	4.5510	.70891
環境清潔滿意度	50	4.5200	.61412
公廁滿意度	49	4.4694	.81910
再訪意願	50	4.4400	.64397
展示空間滿意度	44	4.4318	.75937
館內外標示滿意度	50	4.3800	.77959
圖書館滿意度	21	4.3333	.96609
中山公園滿意度	45	4.2889	.72683
空調系統滿意度	49	4.2653	.86061
休憩設施滿意度	41	4.2439	.83007
整體滿意度	50	4.2200	.54548
無障礙設施滿意度	37	4.2162	.91697
性別友善設施滿意度	33	4.2121	.85723
分享意願	50	4.1600	.71027
美學班教室滿意度	20	4.0500	.99868
大會堂滿意度	50	4.0200	.93656

第五章、結論與建議

整體而言，可知國立國父紀念館之服務獲得多數觀眾之肯定，本次調查發現觀眾之整體滿意度高達九成五、再訪意願以及分享推薦意願皆高，顯示本館之服務水準維持在一定水平之上。以下將結合本次調查結果和方法提出對國立國父紀念館未來管理及研究方法之相關建議。

一、根據「人口統計特質分析」提出建議

國立國父紀念館的主要觀眾為男女近各半數，男性佔 52.64%略多於女性，又以青壯年人口以及中壯年人口為主，年齡平均分布於 30-49 歲以上為最多，60 歲以上的高齡者佔 24.66%，半數以上有子女，居住地區為台北市，以信義區、大安區最多共佔 24.44%，約四分之一的觀眾有地緣關係，值得注意的是受疫情影響海外參觀者比例降低，另因問卷調查語言限制，僅有 1.87%（11 人）受訪者國籍非本國。參觀者教育程度在大學以上佔近八成，族群多為閩南族群（71.8%），九成六的觀眾非身心障礙者，平均所得 6 萬元以上（24.07%）、職業最多為民間企業工作者佔 40.31%，參觀者展現對於藝術文化活動的休閒興趣（57.20%），最常使用網路媒體（80.95%）。

由觀眾的人口統計數據了解參觀國父紀念館的觀眾屬於居住附近之高社經地位群體，建議未來可以針對 19 歲以下年輕族群、身心障礙族群、非閩南族群推出特別服務方案，吸引這些特定群體到訪，加強場域之參與群體背景的多元性。

二、根據「行為調查分析」提出建議

從觀眾行為研究調查分析，了解到國立國父紀念館的觀眾，有八成三過去曾參觀過該館，而過去一年參觀過國立國父紀念館 1-2 次之非經常性觀眾為多佔 61.84%，主要造訪地點為展示空間（51.67%），訊息來源多元包含國父紀念館官網、親友介紹、藝文資訊等，而且多為獨自一人

（38.55%）或是與家人（34.83%）一同來訪。主要參觀時間為下午 14:00-16:29（37.38%），主要參觀原因為參觀有興趣的展覽（42.57%）且偏好藝術類、歷史類或是綜合型博物館，但多數觀眾（96.87%）沒有在國父紀念館消費，在有消費的觀眾中，則以紀念品以及餐廳飲食為主要的消費選擇項目。由上得知，觀眾造訪國父紀念館的主要原因為展覽與活動，建議館方加強此內容之行銷宣傳，並且定期更新展示內容，以鼓勵觀眾多次造

訪，此外由數據也了解到消費比例偏低，除了與疫情以及外國觀光客減少有關，亦顯示在餐廳與賣店的經營上有拓展客群的潛力。

三、根據「各項服務滿意度分析」提出建議

從統計結果可知，國立國父紀念館整體滿意度高達 95.5%，觀眾普遍感到「非常滿意」，佔了 48.5%，且沒有任何填寫不滿意或非常不滿意，顯示整體服務品質獲得高度肯定，同時再訪意願亦高達 94.5%，願意推薦比例則有超過 7 成。顯示參觀觀眾有高度滿意度與忠誠度，建議館方思考如何鼓勵參觀者將美好的參觀經驗推薦給親友，傳遞口碑，透過適當網路行銷活動，應可加強口碑宣傳的效果。

在各項服務當中，對「整體人員及服務」之滿意度最高，滿意度百分比為 92.68%，次之為「整體硬體設施(設備)」，為 86.29%。建議國父紀念館若欲改善觀眾之整體硬體設施滿意程度，以滿意度較低的項目，如「休憩設施」、「圖書館」、「空調」、「美術班教室」為主要改善方向，提升觀眾對國立國父紀念館各項服務的整體滿意度。

四、根據「重要表現程度」提出建議

參觀觀眾對國立國父紀念館之服務重視程度整體平均數為 4.58 分，表示觀眾對國立國父紀念館服務相當重視，觀眾對本館服務滿意度整體平均數為 4.42 分，其中，最重視與最滿意之項目不相同，最重視的項目為「館內外標示」(平均值 4.81 分)，最滿意之項目為「環境清潔」(平均值 4.64 分)。透過重要表現程度分析，區分出館方經營上需要投注最多資源之處落在第二象限(II)的「美學班教室」、「性別友善設施」、「休憩設施」以及「館內外標示」，表示觀眾之重視程度高但滿意程度低，為需優先改善之重點項目。第三象限(III) 為次要改善項目，可視優先項目之改善程度，以及國父紀念館之資源許可與否，再決定是否投注資源來改善，包含「圖書館」、「中山公園」、「無障礙設施」以及「空調系統」。

表現良好且觀眾也高度重視的項目，為國父紀念館的優勢，應繼續保持，包含第一象限(I)的「環境清潔」、「人員形象」、「人員態度」、「人員專業度」以及「人員服務品質」。最後，觀眾之滿意程度高但重視程度不高

的項目為「展示空間」位於第四象限(III)，此外，「大會堂」則介於第三象限(III) 次要改善與第四象限(III)過度重視之間，顯示觀眾重視程度較滿意程度低，較不需優先投注資源改善。

五、根據「特定群體滿意度」提出建議

透過對特定群體的滿意度分析，可以針對該群體的需求加以改善。整體而言，高齡群體對於人員的滿意度最高，而硬體設施如休憩設施、無障礙設施、圖書館與美術班教室的滿意度較低。學生群體對環境清潔的滿意度最高、空調設備的滿意度最低，且需要注意的學生群體願意推薦分享的比例偏低。身障群體分享意願與對無障礙設施的滿意度最低，使用大會堂的觀眾則對大會堂最不满意，這兩項目皆需要進一步了解原因為何，建議後續可採焦點團體研究，藉此獲得使用者回饋，針對該硬體設施進行改善。

附錄一 滿意度調查問卷

110 年「國立國父紀念館滿意度調查」問卷

地點	訪查年月日	流水號

您好:

為瞭解您對於本館各項服務之滿意度，請撥冗填寫以下問題，您的寶貴意見將作為本館未來館務規劃之重要依據，感謝您的協助。

國立國父紀念館 綜合發展組敬上

A. 觀眾行為

A.1. 請問您曾經來過本館嗎？

- (1) 是 (2) 否 (請跳答 A.2.)

A.1.1 過去一年內曾來過本館幾次？

- (1) 1 次 (2) 2 次 (3) 3 次以上

A.2. 請問過去 1 年內，您造訪過所有博物館/美術館幾次(包含本次)

- (1) 1 次 (2) 2 次 (3) 3 次以上

A.3. 請問您今天造訪的場地為何(可複選)？

- (1) 展示空間 (2) 大會堂 (3) 圖書館 (4) 美學班教室
 (5) 中山公園 (6) 其他_____

A.4. 請問您從哪些管道獲得本館相關訊息(可複選)？

- (1) 本館官網 (2) 本館 Facebook (3) 本館 YouTube
 (4) 演藝資訊 (5) 親友介紹 (6) 電視/廣播/雜誌
 (7) 其他_____

A.5. 請問您今天與誰一起到訪本館？

- (1) 自己一人 (2) 家人 (3) 朋友/同伴 (4) 跟團

A.6. 到訪時段：

- (1) 09:00—11:29 (2) 11:30—13:59 (3) 14:00—16:29
 (4) 16:30—17:59 (5) 18:00 閉館後 (6) 其他_____

A.7. 請問您今天來本館的原因為何？

- (1) 參觀有興趣之展覽 (2) 園區運動等活動 (3) 觀賞表演
 (4) 帶孩子參觀 (5) 路過 (6) 工作或課業需求
 (7) 被建築物吸引 (8) 其他_____

A.8. 請問您通常造訪博物館的原因為何(可複選)？

- (1) 參觀有興趣之展覽 (2) 園區運動等活動 (3) 觀賞表演
 (4) 帶孩子參觀 (5) 路過 (6) 工作或課業需求
 (7) 被建築物吸引 (8) 其他_____

A.9. 請問下列何者是您較有興趣造訪的博物館類型(可複選)？

- (1) 綜合型博物館 (2) 歷史類博物館 (3) 藝術類博物館
 (4) 自然(史)博物館 (5) 科學類博物館 (6) 大學博物館
 (7) 工藝類博物館 (8) 考古類博物館 (9) 其他_____

A.10. 請問您今天到本館有沒有在館區內的商店買東西消費呢？

- (1) 有，金額為_____元(續答 A.11)
 (2) 沒有，只有參觀商店但沒有消費(跳答 B.1)
 (3) 沒有，無參觀任何商店 (跳答 B.1)

A.11. 請問您今天到本館館區內的商店消費項目為何(可複選)？

- (1) 餐廳飲食 (2) 紀念品 (3) 書籍 (4) 其他_____

B. 各項服務滿意度及重要度

(非常滿意/非常重要=5、滿意/重要=4、普通=3、不滿意/不重要=2、非常不滿意/非常不重要=1)

到訪經驗	無經驗	重要度	滿意度
B.1. 硬體設施設備			
1.1. 展示空間	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
1.2. 大會堂空間	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
1.3. 圖書館空間	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
1.4. 美學班教室空間	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
1.5. 中山公園	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
1.6. 無障礙設施	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
1.7. 性別友善設施	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
1.8. 休憩設施	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
1.9. 公廁	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
1.10. 館內外標示	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
1.11. 環境清潔	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
1.12. 空調系統	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
B.2. 人員服務			
2.1. 人員形象	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
2.2. 人員態度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
2.3. 人員專業度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
2.4. 人員服務品質	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1

B.3. 請問您對本館整體的滿意度?

(1) 非常滿意 (2) 滿意 (3) 普通 (4) 不滿意 (5) 非常不滿意

B.4. 請問若有機會，您還想再造訪本館嗎？

(1) 非常願意 (2) 願意 (3) 普通 (4) 不願意 (5) 非常不願意

B.5. 請問您願意推薦或於社群媒體上分享造訪本館的經驗？

(1) 非常願意 (2) 願意 (3) 普通 (4) 不願意 (5) 非常不願意

C. 受訪者基本資料

C.1. 性別：

(1) 男 (2) 女 (3) 其他

C.2. 年齡：

(1) 14 歲以下 (2) 15-19 歲 (3) 20-29 歲 (4) 30-39 歲
 (5) 40-49 歲 (6) 50-59 歲 (7) 60-64 歲 (8) 65 歲以上

C.3.教育程度：

- (1)國中或以下 (2)高中職 (3)大(專)學 (4)碩士
 (5)博士

C.4.職業：

- (1)軍公教人員 (2)學生 (3)民間企業 (4)無
 (5)其他_____

C.5.個人平均每月所得：

- (1)無收入 (2)未滿基本工資 2 萬 4 千元
 (3) 2 萬 4 千元-未滿 4 萬元 (4) 4 萬元-未滿 6 萬元
 (5) 6 萬元以上 (6)不知道/拒答

C.6.居住地郵遞區號：_____

C.7.國籍與族群：

- (1)臺灣居民
C.7.1 (1)閩南 (2)客家 (3)外省 (4)原住民
 (5)新住民，母國：_____ (6)其他_____
- (2)非臺灣居民
C.7.2 (1)中國大陸 (2)香港 (3)澳門 (4)新加坡
 (5)馬來西亞 (6)日本 (7)韓國 (8)美國
 (9)其他_____

C.8.領有身心障礙證明？

- (1)是 (2)否

C.9.是否有子女？

- (1)是，_____人 (2)否

C.10.請問您最主要的興趣為何？

- (1)藝文活動 (2)運動休閒 (3)歷史文物
 (4)資訊科技 (5)自然生態 (6)其他_____

C.11.請問您最常使用的傳播媒體為何？

- (1)電視 (2)廣播 (3)報章雜誌
 (4)網際網路 (5)其他_____