

111 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 1 年 1 2 月 1 5 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.....	21
十、觀眾主要興趣.....	22
十一、觀眾最常使用的傳播媒體.....	23
十二、小結.....	24
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）.....	29
三、觀眾獲知訊息之管道（複選）.....	30
四、同行者.....	31
六、參觀原因.....	33
七、偏好的博物館類型（複選）.....	35
八、消費的程度與項目.....	36
九、小結.....	38
參、各項服務滿意度分析.....	39
一、整體硬體設施（設備）滿意度.....	39
二、整體人員及服務滿意度.....	41
肆、重要表現程度分析.....	42

一、預期重要性.....	43
二、參與滿意度.....	44
三、重要/表現程度落差.....	45
四、重要/表現程度分析(IPA 分析).....	47
五、各項設施設備改善意見.....	49
伍、參觀後的整體滿意度、再訪與推薦分析.....	55
一、整體滿意度.....	55
二、觀眾之再訪與推薦意願.....	56
陸、特定群體滿意度分析.....	58
一、「暑期與非暑期」來館觀眾人口統計特質比較.....	58
二、「每日各時段」來館觀眾人口統計特質比較.....	61
三、各性別間(男、女)之需求與滿意度分析.....	64
四、性別與重要度、滿意度交叉分析.....	66
五、性別與硬體設施設備分析.....	68
六、性別與人員服務交叉分析.....	71
七、性別與整體滿意度、再訪及推薦意願交叉分析.....	73
八、不同性別高齡觀眾之需求與滿意度.....	75
九、不同性別身心障礙觀眾之需求與滿意度.....	78
第五章、結論與建議.....	81
一、根據「人口統計特質分析」提出建議.....	81
二、根據「行為調查分析」提出建議.....	81
三、根據「各項服務滿意度分析」提出建議.....	82
四、根據「重要表現程度」提出建議.....	82
五、根據「特定群體滿意度」提出建議.....	83
附錄一 滿意度調查問卷.....	84

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	17
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	22
表 13 觀眾最常使用的傳播媒體次數統計表.....	23
表 14 111 年度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	28
表 18 觀眾造訪場地次數統計表	29
表 19 觀眾獲知訊息管道次數統計表	30
表 20 觀眾同行者次數統計表	31
表 21 觀眾到訪時段次數統計表	32
表 22 觀眾參觀主要原因次數統計表	33
表 23 觀眾通常參觀博物館原因次數統計表.....	34
表 24 觀眾有興趣的博物館類型次數統計表.....	35
表 25 觀眾消費程度次數統計表	36
表 26 觀眾消費項目次數統計表	37
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 各展覽主題改善意見或心得建議回饋次數表.....	49
表 36 改善意見或心得建議列表	50

表 37 國立國父紀念館整體滿意度統計表.....	55
表 38 國立國父紀念館觀眾再訪意願統計表.....	56
表 39 國立國父紀念館觀眾推薦意願統計表.....	57
表 40 暑期與非暑期觀眾人口統計表	58
表 41 參訪時段與人口統計變項交叉表	61
表 42 不同性別觀眾重要度獨立樣本 t 檢定表	64
表 43 不同性別觀眾滿意度獨立樣本 t 檢定表	65
表 44 性別與各項服務重要度交叉表	66
表 45 性別與各項服務滿意度交叉表	67
表 46 性別與硬體設施設備重要度交叉表.....	68
表 47 性別與硬體設施（設備）滿意度交叉表.....	70
表 48 性別與服務人員重要度交叉表	71
表 49 性別與服務人員滿意度交叉表	72
表 50 性別與整體滿意度及再訪推薦意願交叉表.....	73
表 51 不同性別高齡觀眾重要度獨立樣本 t 檢定表	75
表 52 不同性別高齡觀眾滿意度獨立樣本 t 檢定表	76
表 53 領有身心障礙證明之不同性別觀眾重要度分析表.....	78
表 54 領有身心障礙證明之不同性別觀眾滿意度分析表.....	79

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 觀眾國籍統計圖	16
圖 8 本國國籍觀眾族群統計圖	17
圖 9 觀眾居住地（縣市）統計圖	19
圖 10 雙北觀眾居住地統計圖	20
圖 11 觀眾是否有身心障礙證明統計圖	21
圖 12 觀眾家庭狀況統計圖	22
圖 13 觀眾主要興趣統計圖	23
圖 14 觀眾最常使用的傳播媒體次數統計圖.....	24
圖 15 是否曾經參觀過國父紀念館次數統計圖.....	27
圖 16 過去 12 個月參觀國父紀念館次數統計圖.....	28
圖 17 過去一年參觀所有博物館/美術館次數統計圖	28

圖 18 觀眾造訪場地次數統計圖	29
圖 19 觀眾獲知訊息管道次數統計圖	31
圖 20 觀眾同行者次數統計圖	32
圖 21 觀眾到訪時段次數統計圖	33
圖 22 觀眾參觀主要原因次數統計圖	34
圖 23 觀眾通常參觀博物館原因次數統計	35
圖 24 觀眾有興趣的博物館類型次數統計圖.....	36
圖 25 觀眾消費程度次數統計圖	37
圖 26 觀眾消費項目次數統計圖	37
圖 27 整體硬體設施（設備）滿意度統計圖.....	40
圖 28 整體人員及服務滿意度統計圖	41
圖 29 IPA 重要表現程度矩陣圖	47
圖 30 各項設施設備改善意見或心得建議回饋次數圖.....	50
圖 31 國立國父紀念館整體滿意度統計圖.....	55
圖 32 國立國父紀念館觀眾再訪意願統計圖.....	56
圖 33 國立國父紀念館觀眾推薦意願統計圖.....	57
圖 34 性別與各項服務重要度分析圖	67
圖 35 性別與各項服務滿意度分析圖	68
圖 36 性別與硬體設施（設備）重要度分析圖.....	69
圖 37 性別與硬體設備設施滿意度分析圖.....	71
圖 38 性別與服務人員重要度分析圖	72
圖 39 性別服務與人員滿意度分析圖	73
圖 40 性別與整體滿意度及再訪推薦意願分析圖.....	74

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：111 年 4 月 11 日至 12 月 15 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 111 年 4 月 11 日至 12 月 15 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 204 份、假日收取 312 份，共發放份 516 有效問卷。

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		
4/11-4/30	平日	09:00-13:00	8
		13:00-17:00	15
	假日	09:00-13:00	15
		13:00-17:00	21
5/1-5/31	平日	09:00-13:00	9
		13:00-17:00	14
	假日	09:00-13:00	14
		13:00-17:00	22
6/1-6/30	平日	09:00-13:00	8
		13:00-17:00	14
	假日	09:00-13:00	14
		13:00-17:00	22
7/1-7/31	平日	09:00-13:00	8
		13:00-17:00	14
	假日	09:00-13:00	14
		13:00-17:00	20
8/1-8/31	平日	09:00-13:00	8
		13:00-17:00	15
	假日	09:00-13:00	14
		13:00-17:00	20
9/1-9/30	平日	09:00-13:00	8
		13:00-17:00	14
	假日	09:00-13:00	14
		13:00-17:00	20
10/1-10/31	平日	09:00-13:00	8
		13:00-17:00	17
	假日	09:00-13:00	14
		13:00-17:00	20
11/1-11/30	平日	09:00-13:00	8
		13:00-17:00	14
	假日	09:00-13:00	14
		13:00-17:00	20
12/1-12/15	平日	09:00-13:00	8
		13:00-17:00	14
	假日	09:00-13:00	14

		13:00-17:00	20
總樣本數	516 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。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，參觀國父紀念館的觀眾中，女性觀眾多於男性，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同。在 516 份有效問卷中，女性觀眾與男性觀眾比例接近 6：4，女性為 60.27%（311 人）、男性為 39.15%（202 人），女性較男性多出 21.12%（109 人）。因應多元性別認同趨勢，本研究保留其他選項提供傳統性別二分法的另一個選擇，然而收集到的樣本數較為不足，只有 3 人勾選。

表 2 觀眾性別比例統計表

	次數	百分比
女性	311	60.27
男性	202	39.15
其他	3	0.58
總計	516	100.0

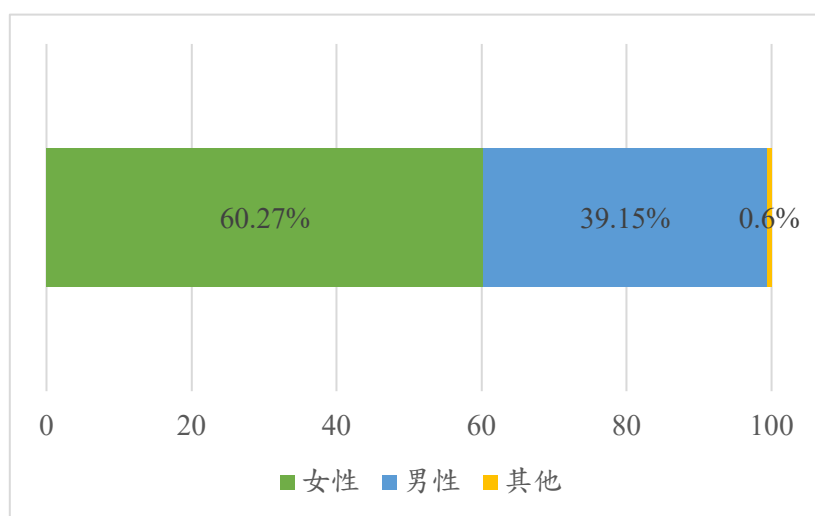


圖 2 觀眾性別比例統計圖

二、年齡

從本次之觀眾年齡調查中可知，在 513 份有效問卷中，參觀國父紀念館的觀眾群以年齡層 20-29 歲最多，佔比 26.51%（136 人），其次為「30-39 歲」和「40-49 歲」，佔了 18.33%（94 人）和 17.54%（90 人），而以「14 歲以下」之觀眾最少，僅占 1.56%（8 人）。60 歲以上高齡者的比例為 15.79%。

表 3 觀眾年齡統計表

	次數	百分比
14歲以下	8	1.56
15-19歲	29	5.65
20-29歲	136	26.51
30-39歲	94	18.33
40-49歲	90	17.54
50-59歲	75	14.62
60-64歲	38	7.41
65歲以上	43	8.38
總計	513	100.0

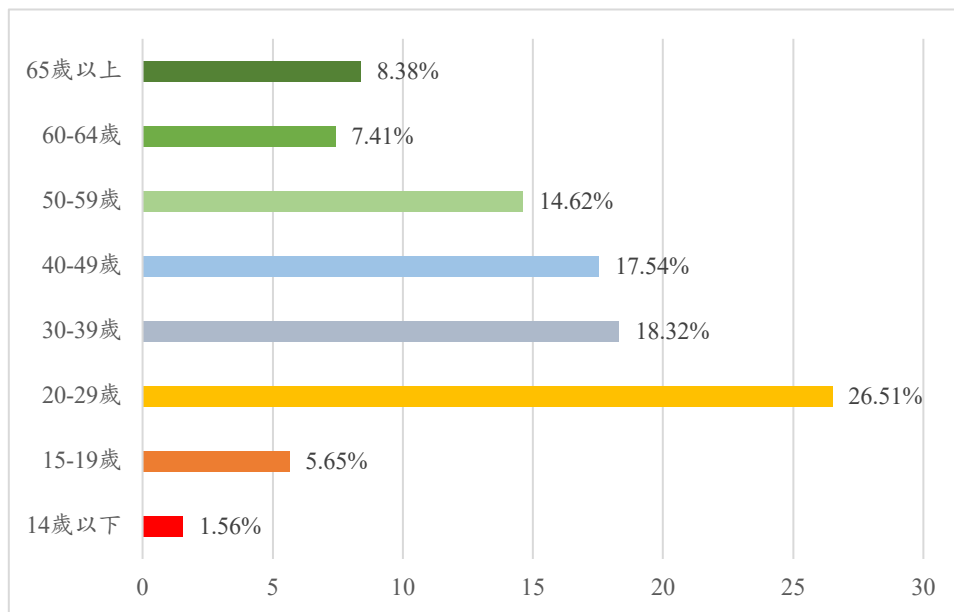


圖 3 觀眾年齡統計圖

三、教育程度

本次調查結果顯示，在 516 份有效問卷中，大學/大專學教育程度之觀眾為參觀國父紀念館的主要觀眾，佔了 60.62%（311 人），其次為研究所以上之教育程度的觀眾，共佔 23.00%（118 人），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	18	3.51
高中職	66	12.87
大學/大專	311	60.62
碩士	107	20.86
博士	11	2.14
總計	516	100.0

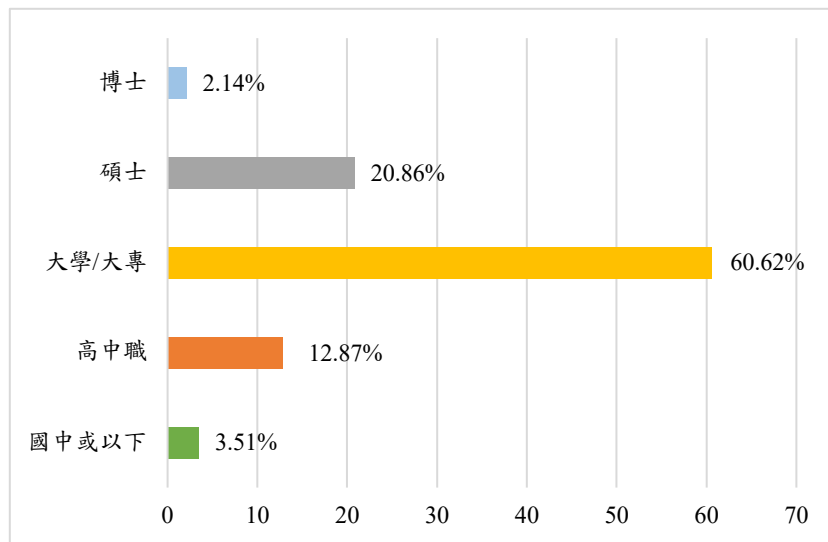


圖 4 觀眾教育程度統計圖

四、職業

根據本次調查結果統計，國父紀念館的觀眾多為「民間企業」之工作人員，佔 35.27%（182 人），其次為「學生」族群，佔 19.19%（99 人），而「自由工作者」位居第三，佔了 10.08%（52 人）。此分佈比例與觀眾多為 20-49 歲之青壯年人口有關。

表 5 觀眾職業統計表

	次數	百分比
民間企業	182	35.27
學生	99	19.19
自由工作者	52	10.08
退休人員	48	9.30
軍公教人員	47	9.11
其他	40	7.75
家管	35	6.78
無	13	2.52
總計	516	100.0

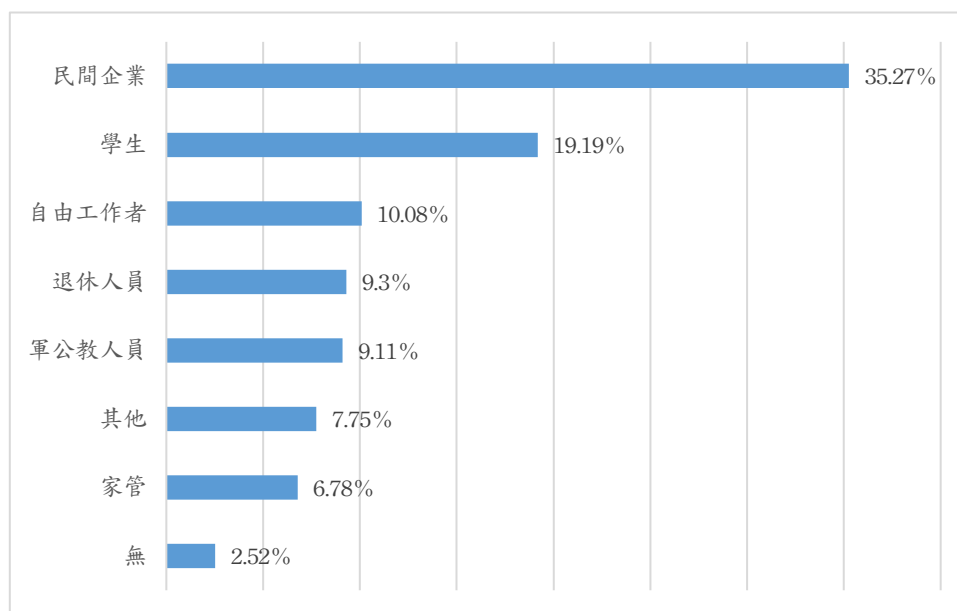


圖 5 觀眾職業統計圖

五、平均所得

從本次調查結果可知，在 514 份有效問卷中，國父紀念館的觀眾之平均所得多以填「無收入」選項佔最多，23.93%（123 人），次之為「6 萬元以上」之觀眾，佔 18.29%（94 人），而比例最少的為「未滿基本工資 2 萬 4 千元」，佔 4.28%（22 人）。

表 6 觀眾平均所得統計表

	次數	百分比
無收入	123	23.93
未滿基本工資2萬4千元	22	4.28
2萬4千元-未滿4萬元	90	17.51
4萬元-未滿6萬元	92	17.90
6萬元以上	94	18.29
不知道/拒答	93	18.09
總計	514	100.0

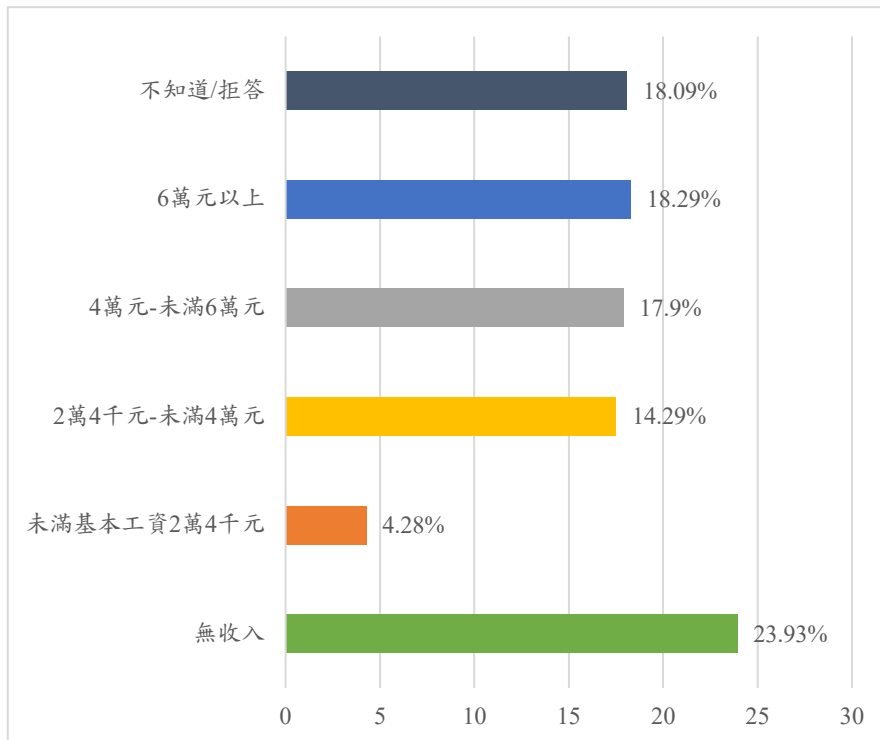


圖 6 觀眾平均所得統計圖

六、國籍與族群

根據調查結果顯示，469 份有效問卷中，在國籍方面，以本國籍為主要觀眾，佔 95.10%（446 人），外國觀眾僅有少數幾位，共佔 4.90%（23 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，國父紀念館的觀眾多為閩南族群，佔 72.88%（325 人），其次為客家族群，佔 12.79%（57 人），第三為外省族群，佔 11.84%（53 人），原住民與新住民都只佔 1% 左右，落差較大。

表 7 觀眾國籍統計表

	次數	百分比
中華民國	446	95.10
新加坡	5	1.06
其他	5	1.06
中國	4	0.85
美國	4	0.85
香港	2	0.43
馬來西亞	2	0.43
日本	1	0.22
總計	469	100.0

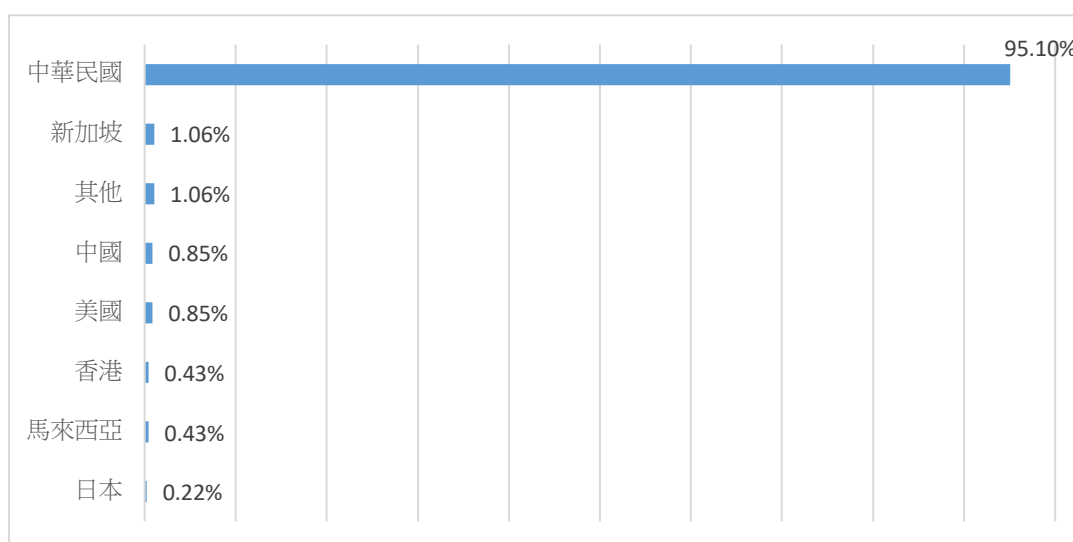


圖 7 觀眾國籍統計圖

表 8 本國國籍觀眾族群統計表

	次數	百分比
閩南	325	72.88
客家	57	12.79
外省	53	11.84
新住民	6	1.36
原住民	5	1.13
總計	446	100.0

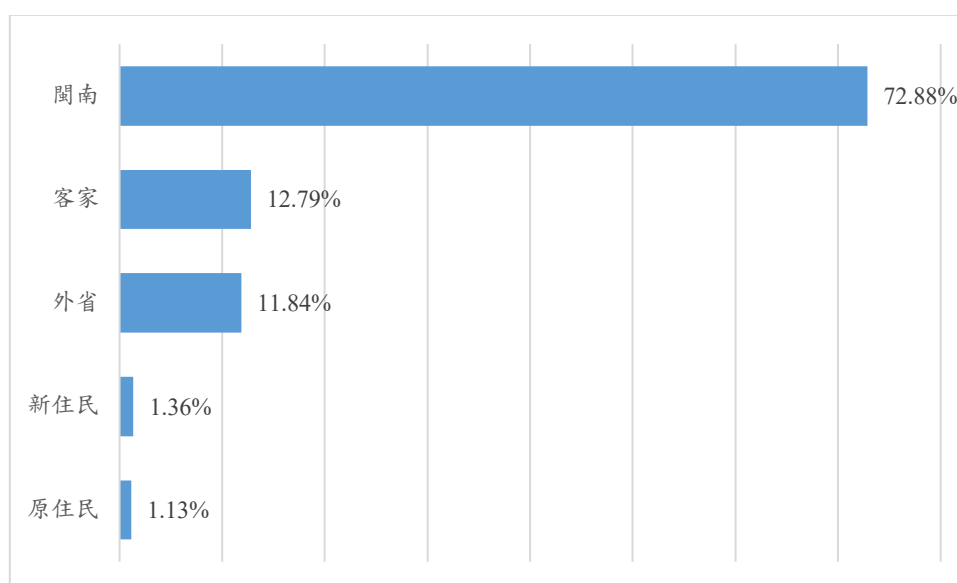


圖 8 本國國籍觀眾族群統計圖

七、居住地區

根據調查結果顯示，本國觀眾當中，以「臺北市」之觀眾為國父紀念館的主要來源，在 309 份有效問卷中，共有 47.57%（147 人）來自此地區，其次為新北市，共佔 27.82%（86 人），位居第三為來自臺中市之觀眾，共佔 5.18%（16 人）。

表 9 觀眾居住地統計表

	次數	百分比
臺北市信義區	43	13.92
臺北市士林區	21	6.80
新北市新莊區	17	5.50

新北市中和區	16	5.18
臺中市	16	5.18
臺北市大安區	15	4.85
桃園市	15	4.85
新北市板橋區	14	4.53
臺北市松山區	13	4.21
臺北市內湖區	12	3.88
新北市新店區	11	3.56
臺北市萬華區	9	2.91
臺北市文山區	9	2.91
臺北市南港區	8	2.59
臺北市中山區	8	2.59
新竹市	8	2.59
高雄市	7	2.27
臺北市北投區	6	1.94
新北市三峽區	5	1.62
新北市蘆洲區	5	1.62
臺南市	5	1.62
基隆市	4	1.29
新北市汐止區	3	0.97
新北市三重區	3	0.97
新北市淡水區	3	0.97
宜蘭縣	3	0.97
彰化縣	3	0.97
南投縣	3	0.97
嘉義市	3	0.97
臺北市中正區	2	0.65
新北市瑞芳區	2	0.65
新北市土城區	2	0.65
新竹縣	2	0.65
苗栗縣	2	0.65
嘉義縣	2	0.65
屏東縣	2	0.65
臺北市大同區	1	0.32
新北市深坑區	1	0.32
新北市石碇區	1	0.32
新北市林口區	1	0.32

新北市五股區	1	0.32
新北市三芝區	1	0.32
臺東縣	1	0.32
總計	309	100.0

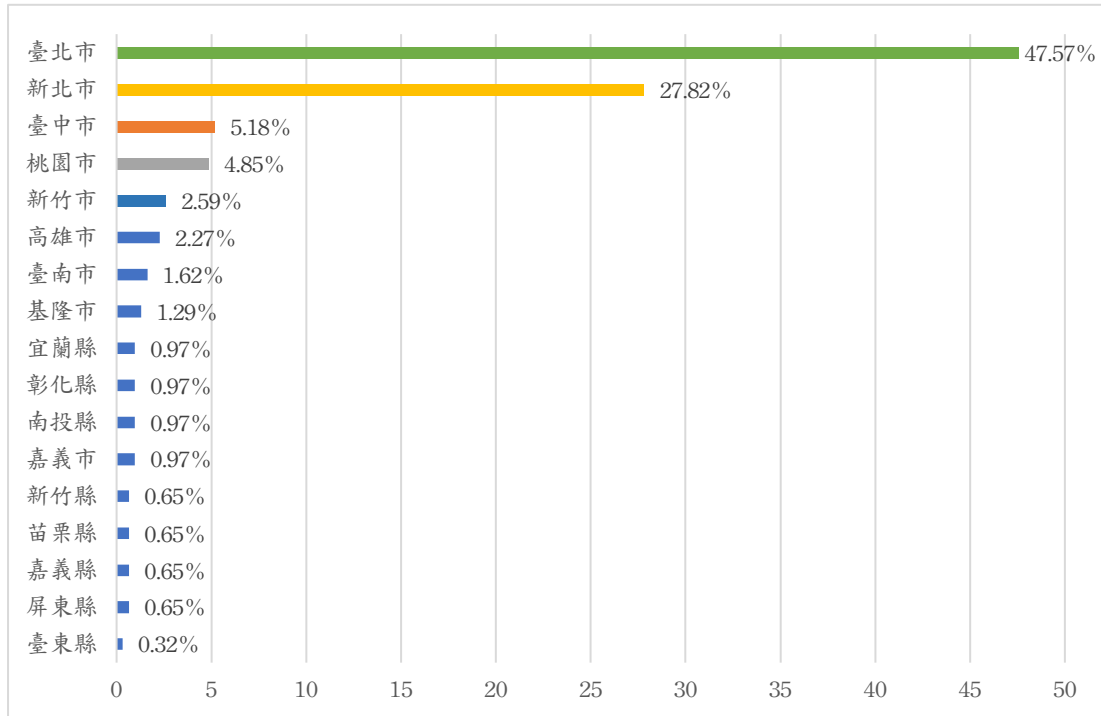


圖 9 觀眾居住地（縣市）統計圖

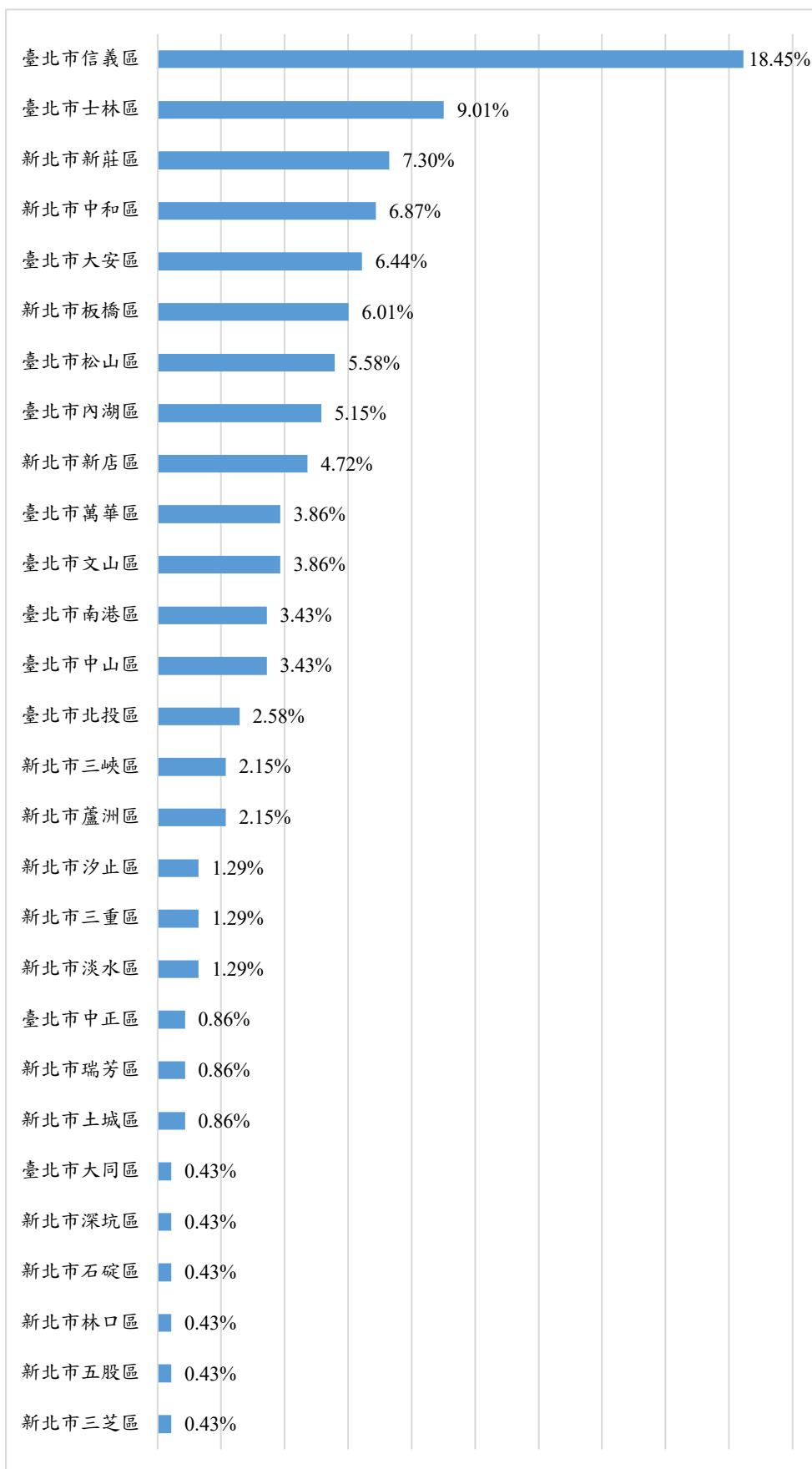


圖 10 雙北觀眾居住地統計圖

八、身心障礙

從本次調查結果可知，在 515 份有效問卷中，無身心障礙證明之族群，佔了 97.67%（503 人），持有身心障礙證明之觀眾，佔 2.33%（12 人）。

表 10 觀眾是否有身心障礙證明統計表

	次數	百分比
是	12	2.33
否	503	97.67
總計	515	100.0

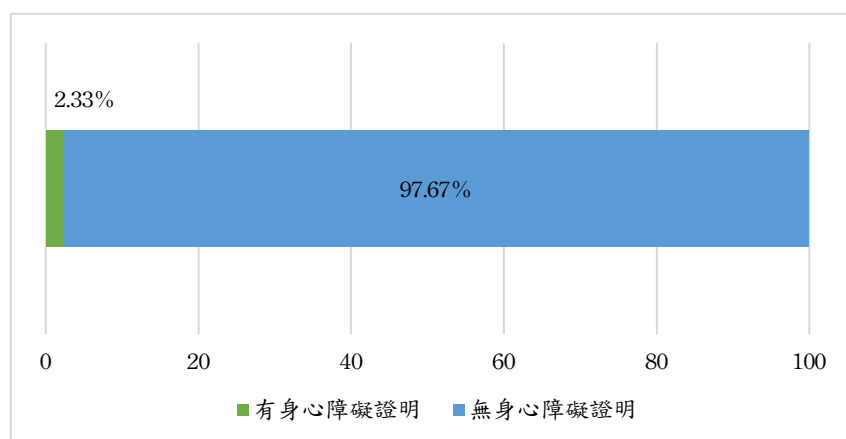


圖 11 觀眾是否有身心障礙證明統計圖

九、家庭狀況

從統計結果中可知，國父紀念館之觀眾多為「無子女」者。在 503 份有效問卷中，佔 58.25%（293 人），為將近六成之觀眾，而次之為「有 1-2 為子女」者，佔 35.98%（181 人），最後為僅佔 5.77%（29 人）之「有 3 位（含）以上子女」的觀眾，共計有子女者共佔 41.75%（210 人），與無子女者相差 16.5 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	181	35.98
3位(含)以上子女	29	5.77
無任何子女	293	58.25
總計	503	100.0

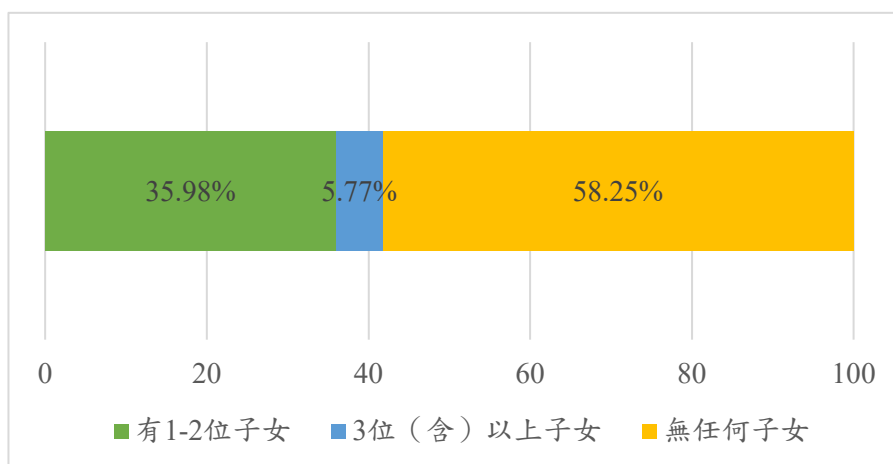


圖 12 觀眾家庭狀況統計圖

十、觀眾主要興趣

本次調查結果顯示，「藝文活動」為國父紀念館觀眾之主要興趣，在 486 份有效問卷中，佔了 45.68%（222 人），次要為「運動休閒」，佔 21.09%（105 人），而最後依序為「歷史文物」、「資訊科技」與「自然生態」，分別佔了 11.11%（54 人）、11.11%（54 人）以及 9.67%（47 人）。

表 12 觀眾主要興趣次數統計表

	次數	百分比
藝文活動	222	45.68
運動休閒	105	21.60
歷史文物	54	11.11
資訊科技	54	11.11
自然生態	47	9.67
其他	4	0.82
總計	486	100.0

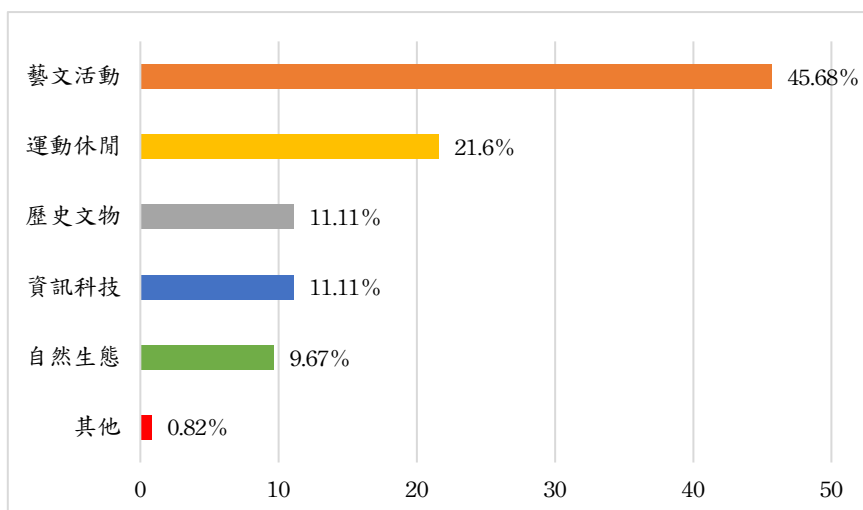


圖 13 觀眾主要興趣統計圖

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 72.93%（361 人），次之為佔 15.56%（77 人）之「電視」，而「報章雜誌」、「廣播」以及「其他」佔最少，僅分別佔 5.86%（29 人）、5.45%（27 人）以及 0.20%（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	361	72.93
電視	77	15.56
報章雜誌	29	5.86
廣播	27	5.45
其他	1	0.20
總計	495	100.0

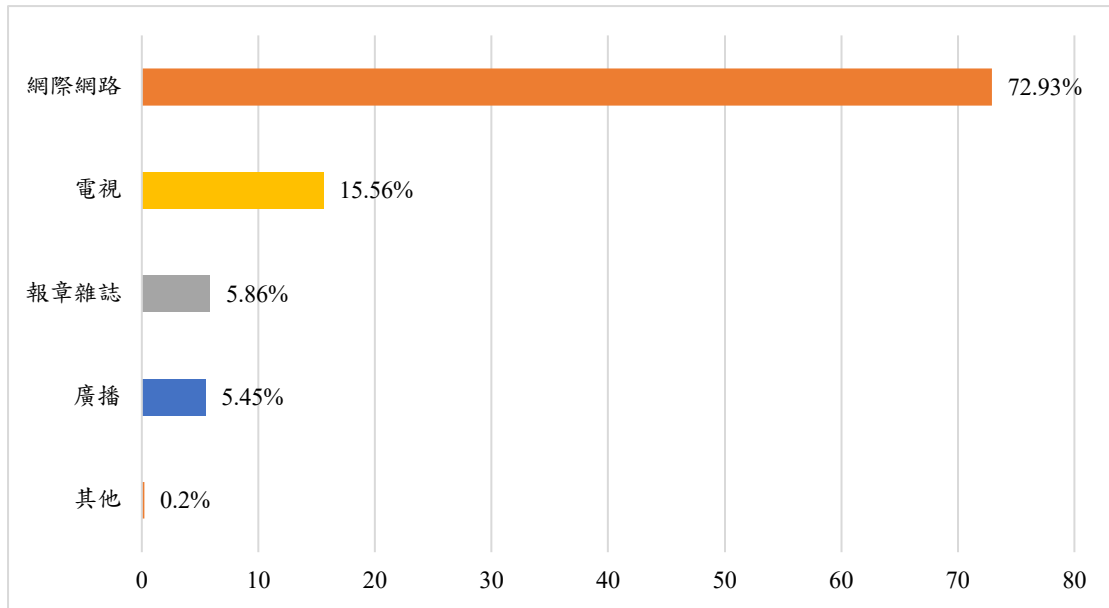


圖 14 觀眾最常使用的傳播媒體次數統計圖

十二、小結

從以上調查結果中，我們可描繪出參觀國父紀念館的主要觀眾圖像為以女性為主，年齡以 20-29 歲之間佔 4 分之 1 以上人口，無子女，居住地區為臺北市，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，平均所得填寫無收入佔 23.93% 為最多，無身心障礙證明，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。

與 110 年之觀眾調查（調查期間為 8-11 月）相比，觀眾性別從男女近各半數，轉為以女性為多（女性觀眾比例 110 年：47.16%、111 年：60.27%）；年齡方面，從分布於 30-49 歲，擴大為 20-59 歲之間；家庭狀況自半數以上觀眾「有子女」（110 年：52.86%），轉為「無子女」（111 年：58.25%）的觀眾較多；110 年觀眾所得佔比最多的為「6 萬元以上」（110 年：24.07%），111 年則轉為「無收入」（111 年：23.93%）的觀眾佔比最大。

而在主要居住地、教育程度、職業、國籍族群、身心障礙證明，以及主要興趣和常用傳播媒體的數據中，110 年及 111 年的調查結果則為相似。居住地中，來自臺北市的觀眾最多，兩年皆是大約佔半數（110 年：51.12%、111 年：47.57%）；教育程度以大學以上的觀眾皆佔比最高，但 111 年之數據略低於 110 年（110 年：79.64%、111 年：60.62%）；職業方面，皆以任職於「民間企業」為主（110 年：40.31%、111 年：35.27%）；兩年調查的觀眾皆以本國籍觀眾為大宗（110 年：98.13%、111 年：95.10%），且本國觀眾皆以

閩南籍為主（110年：71.80%、111年：72.88%）；多數觀眾皆無身心障礙證明（110年：96.28%、111年：97.67%）；最主要的興趣皆為「藝文活動」（110年：57.20%、111年：45.68%）；使用最多的傳播媒體皆為「網際網路」（110年：80.95%、111年：72.93%）。

表 14 111 年度觀眾個人屬性變項分析表

個人屬性變項		次數	百分比	個人屬性變項		次數	百分比
性別	女	311	60.27%	職業	民間企業	182	35.27%
	男	202	39.15%		學生	99	19.19%
	其他	3	0.58%		自由工作者	52	10.08%
年齡	14 歲以下	8	1.56%	退休人員	48	9.30%	
	15-19	29	5.65%	軍公教人員	47	9.11%	
	20-29	136	26.51%	其他	40	7.75%	
	30-39	94	18.33%	家管	35	6.78%	
	40-49	90	17.54%	無	13	2.52%	
	50-59	75	14.62%	居住地	臺北市	147	4.57%
	60-64	38	7.41%		新北市	86	27.82%
	65 以上	43	8.38%		基隆市	4	1.29%
教育程度	國中以下	18	3.51%		宜蘭縣	3	0.97%
	高中（職）	66	12.87%		桃竹苗	27	8.74%
	大學（專）	311	60.62%		中彰投	22	7.12%
	碩士	107	20.86%		雲嘉南	10	2.50%
	博士	11	2.14%		高高屏	9	2.54%
家庭狀況	有子女	210	41.75%	花東	1	0.32%	
	無子女	293	58.25%	族群	閩南	325	72.88%
身心障礙證明	是	12	2.33%		客家	57	12.79%
	否	503	97.67%		外省	53	11.84%
國籍	本國	446	95.10%		新住民	6	1.36%
	外國	23	4.90%		原住民	5	1.13%
平均所得	無收入			123		23.93%	
	未滿基本工資 2 萬 4 千元			22		4.28%	
	2 萬 4 千元-未滿 4 萬元			90		17.51%	
	4 萬元-未滿 6 萬元			92		17.90%	
	6 萬元以上			94		18.29%	
	不知道/拒答			93		18.09%	
主要	藝文活動	222	45.68%	常用	網際網路	361	72.93%

興趣	運動休閒	105	21.60%	傳媒	電視	77	15.56%
	歷史文物	54	11.11%		報章雜誌	29	5.86%
	資訊科技	54	11.11%		廣播	27	5.45%
	自然生態	47	9.67%		其他	1	0.20%
	其他	4	0.82%				
有效樣本共 516 份							

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，在參觀國父紀念館之觀眾當中，以過去曾參觀過的觀眾為多，佔 66.09% (341 人)，而另一方面，過去未曾參觀過之觀眾佔 33.91% (175 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	341	66.09
否	175	33.91
總計	516	100.0

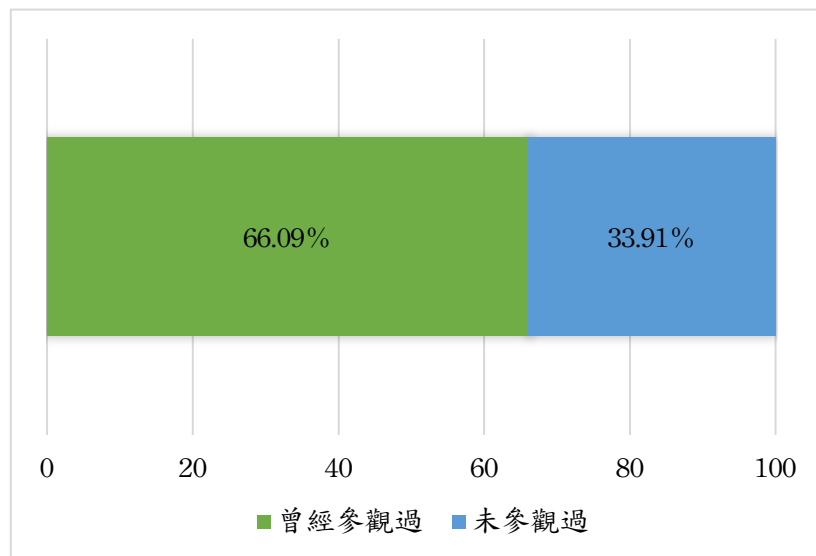


圖 15 是否曾經參觀過國父紀念館次數統計圖

而從曾經參觀過國父紀念館的觀眾中，過去 12 個月內參觀國父紀念館的次數調查可以發現，在 310 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 61.94% (192 人)，參觀 3 次以上之經常性觀眾佔 38.06% (118 人)，經常性觀眾與非經常性觀眾相差達 23.88 個百分點，與過去之相關研究中，多數博物館以非經常性觀眾較多之現象相同。

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	48.39
2次	13.55
3次以上	38.06
總計	100.0

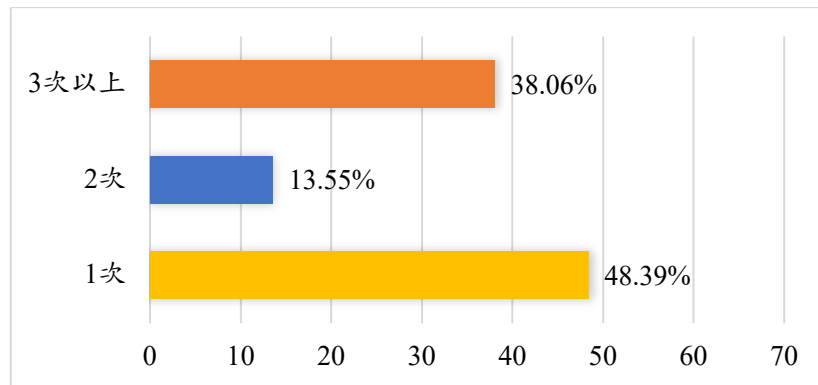


圖 16 過去 12 個月參觀國父紀念館次數統計圖

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 57.59% (292 人)，經常性觀眾佔 42.41% (215 人)。

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	31.76
2次	25.83
3次以上	42.41
總計	100.0

過去一年參觀所有博物館/美術館次數統計圖

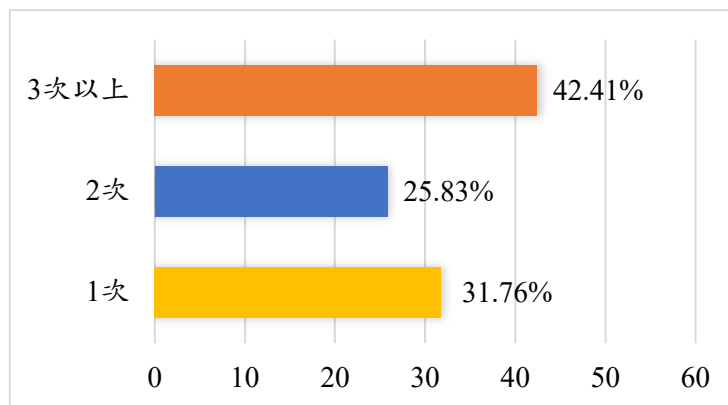


圖 17 過去一年參觀所有博物館/美術館次數統計圖

二、造訪場地（複選）

詢問觀眾當日所造訪的場地，調查結果顯示最多觀眾造訪的地點為「展示空間」，有 46.14%（352 人）參觀，其次為「中山公園」，佔 24.71%（189 人）；第三則為大會堂，佔 15.82%（121 人），與觀賞演出有關。

表 18 觀眾造訪場地次數統計表

	次數	百分比
展示空間	352	46.14
中山公園	189	24.71
大會堂	121	15.82
美學班	67	8.76
圖書館	21	2.75
其他地點	14	1.82
總計	765	100.0

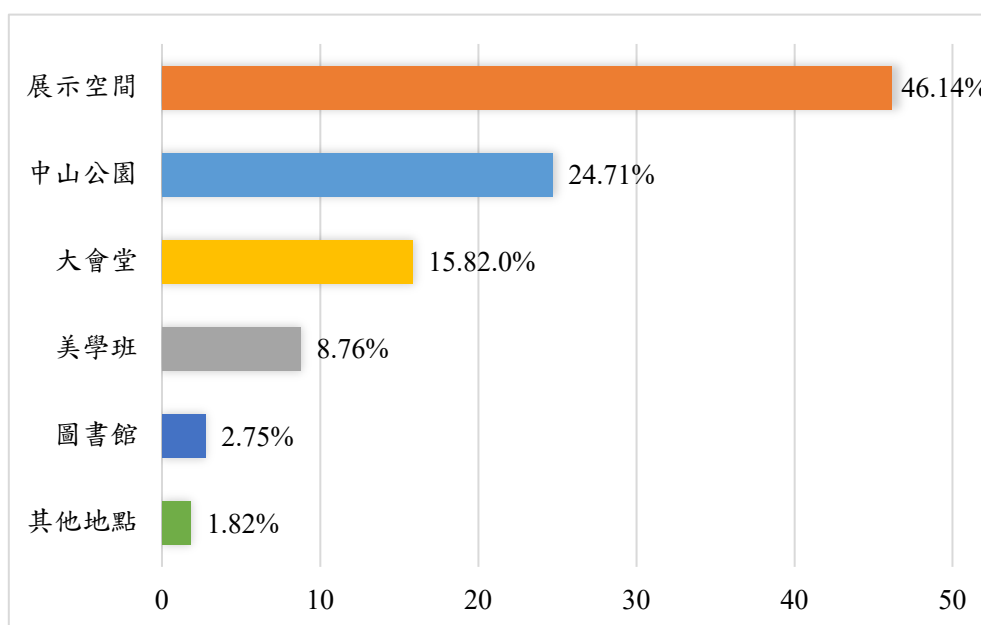


圖 18 觀眾造訪場地次數統計圖

三、觀眾獲知訊息之管道（複選）

從此次調查統計中顯示，「路過看到」為最主要獲知訊息的管道，佔了 23.32%（173 人），次之為「親友」、「官網」以及「演藝資訊」，各分別佔了 19.81%（147 人）、16.98%（126 人）以及 16.04%（119 人），而有部分觀眾從國父紀念館 Facebook（6.87%，51 人）及電視廣播雜誌（6.66%，119 人）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 4.72%（35 人）。在「其他」的項目中，有部分觀眾是由於住附近、利用館外空間運動等因素，可知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
路過看到	173	23.32
親友	147	19.81
官網	126	16.98
演藝資訊	119	16.04
FB	51	6.87
電視/廣播/雜誌	46	6.20
其他管道	45	6.06
Youtube	35	4.72
總計	742	100.0

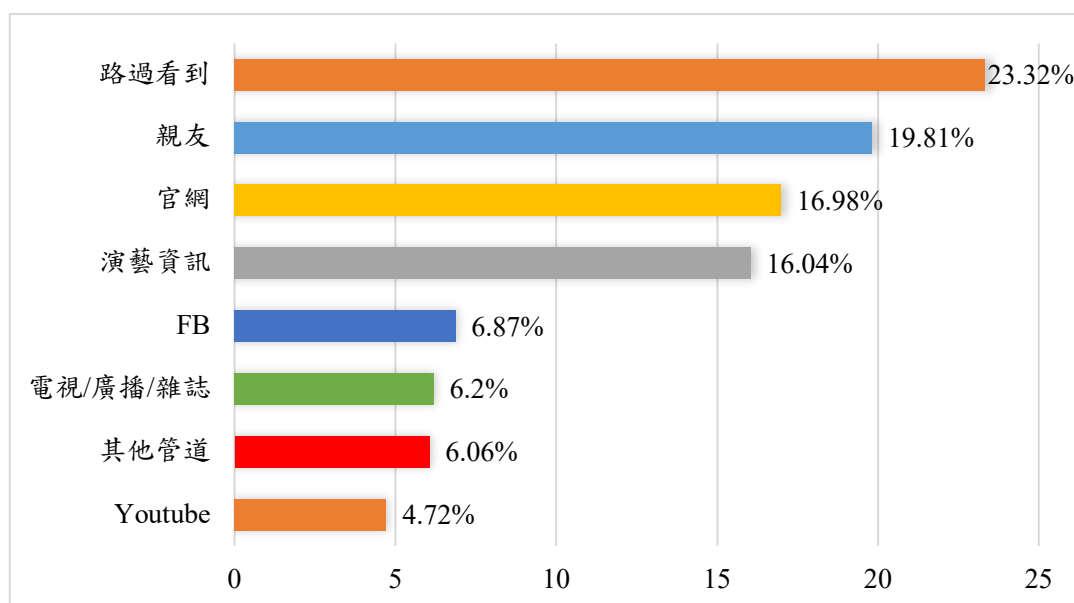


圖 19 觀眾獲知訊息管道次數統計圖

四、同行者

從此次調查統計中顯示，在512份有效問卷中，「與家人一起」為最主要的參觀模式，佔了42.58%（218人），次之為「自己一人」，佔了27.93%（143人），第三則為「與朋友/同伴一起」佔25.98%（133人），最少的是「跟團」，僅有3.51%（18人）。

表 20 觀眾同行者次數統計表

	次數	百分比
家人	218	42.58
自己一人	143	27.93
朋友/同伴	133	25.98
跟團	18	3.51
總計	512	100.0

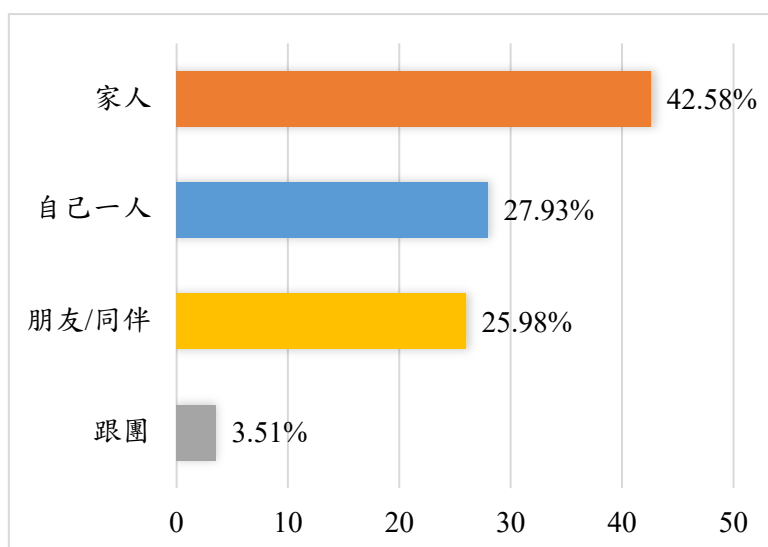


圖 20 觀眾同行者次數統計圖

五、到訪時段

從此次調查統計中顯示，在516份有效問卷中，「14:00-16:29」為最主要的到訪時段，佔了45.54%（235人），次之為「09:00-11:29」，佔了28.29%（146人），第三則為「11:30-13:59」佔20.93%（108人）。

表 21 觀眾到訪時段次數統計表

	次數	百分比
09:00-11:29	146	28.29
11:30-13:59	108	20.93
14:00-16:29	235	45.54
16:30-17:59	23	4.46
18:00後	4	0.78
總計	516	100.0

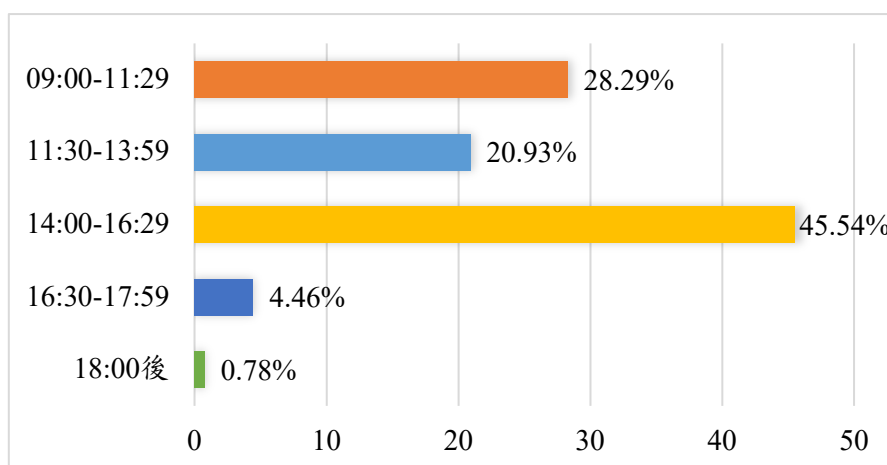


圖 21 觀眾到訪時段次數統計圖

六、參觀原因

從此統計結果中可知，在 516 份有效問卷中，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 34.06%（171 人），次之依序為「路過」，佔了 16.53%（83 人），第三為「觀賞表演」14.74%（61 人）與儀隊交接與大會堂演出有關。另一方面，因為「被建築物吸引」而來的觀眾佔比最低，僅佔 2.59%（13 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	171	34.06
路過	83	16.53
觀賞表演	74	14.74
園區運動等活動	61	12.16
帶孩子參觀	52	10.36
其他	27	5.38
工作或課業需求	29	4.18
被建築物吸引	13	2.59
總計	516	100.0

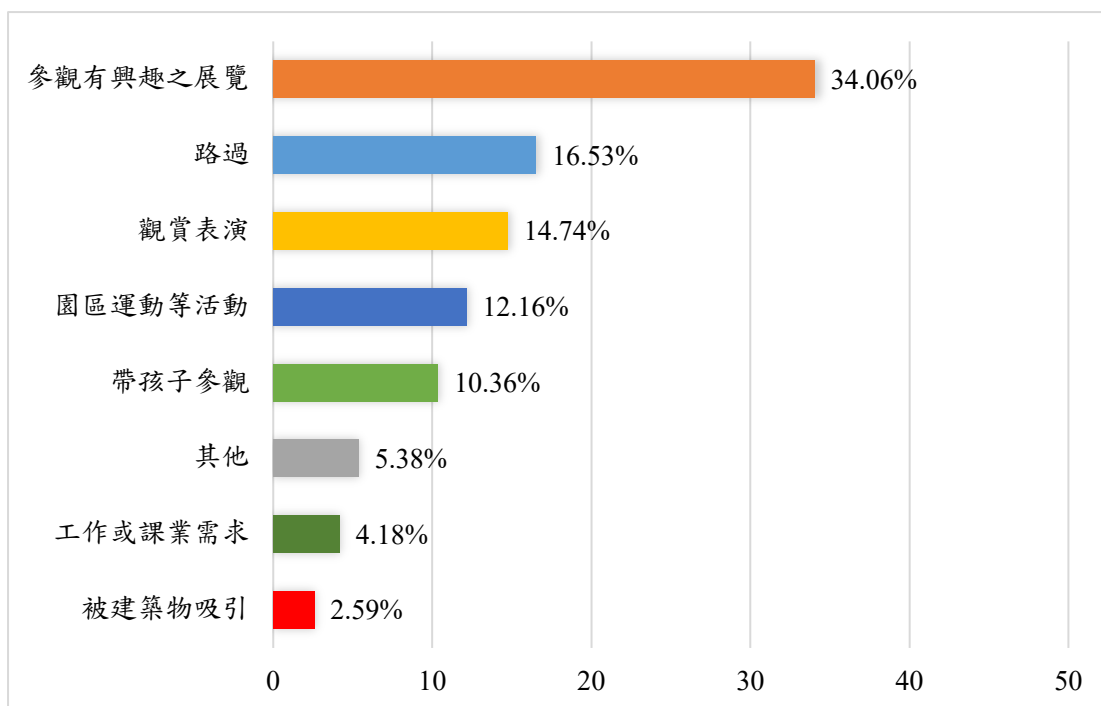


圖 22 觀眾參觀主要原因次數統計圖

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 31.76%（309 人），位居第二之原因為「觀賞表演」，佔了 18.70%（182 人），而「路過」、「帶孩子參觀」以及「園區運動」依序佔比 12.02%（117 人）、11.72%（114 人）以及 10.07%（98 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	309	31.76
觀賞表演	182	18.70
路過	117	12.02
帶孩子參觀	114	11.72
園區運動	98	10.07
被建築物吸引	84	8.63
工作或課業需求	56	5.76
其他原因	13	1.34
總計	973	100.0

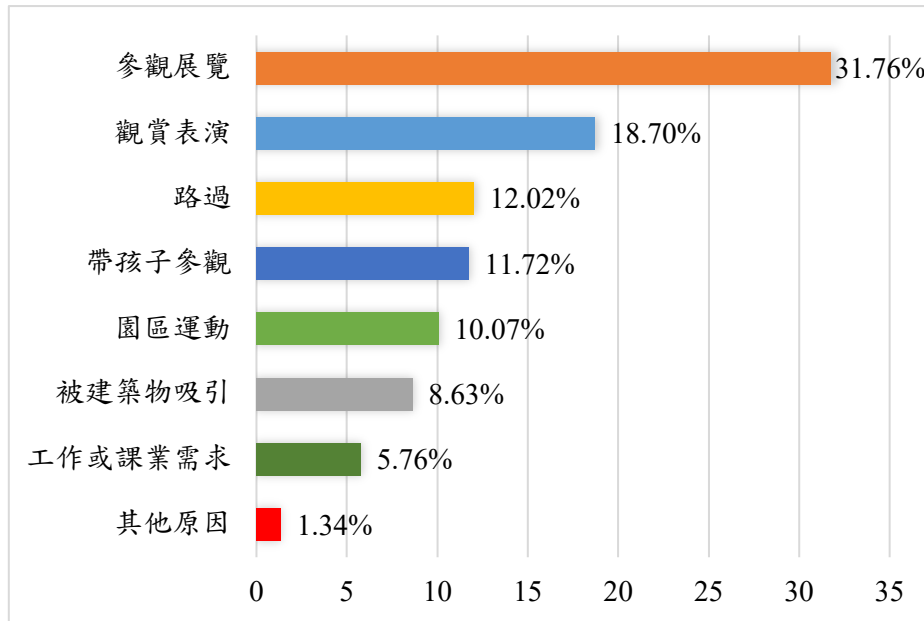


圖 23 觀眾通常參觀博物館原因次數統計

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」（23.21%，331 人）、「歷史類博物館」（19.77%，282 人）以及「綜合型博物館」（15.50%，221 人），而「科學類博物館」（12.41%，177 人）、「自然（史）博物館」（10.31%，147 人）次之。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 4.14%（59 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	331	23.21
歷史類	282	19.77
綜合型	221	15.50
科學類	177	12.41
自然（史）	147	10.31
工藝類	119	8.35
考古類	88	6.17
大學	59	4.14
其他類型	2	0.14
總計	1426	100.0

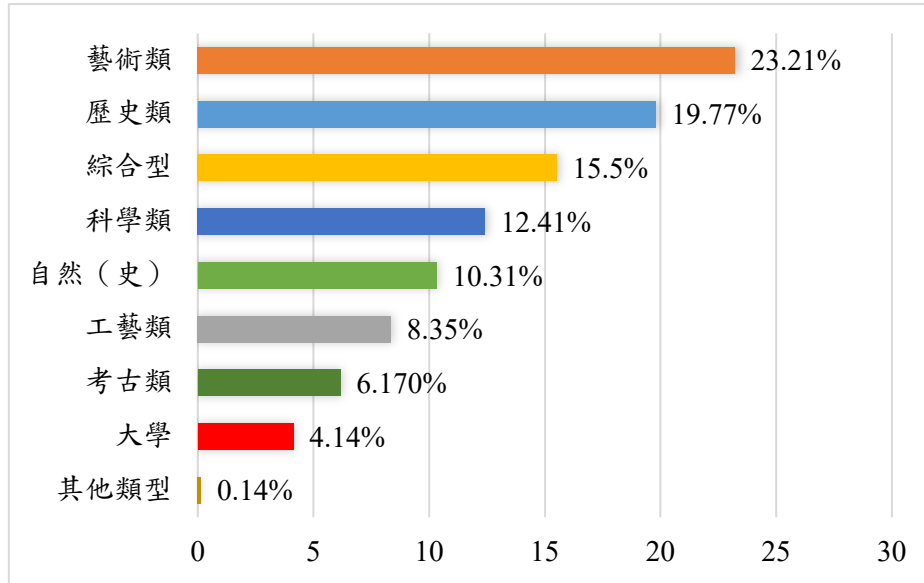


圖 24 觀眾有興趣的博物館類型次數統計圖

八、消費的程度與項目

從統計結果中可知，大部分至國父紀念館參觀的觀眾是沒有消費的。在 510 份有效問卷中，無消費之觀眾佔了高達九成以上，有 96.08% (490 人)，而有消費之觀眾佔了不到一成，僅 3.92% (20 人)。而在沒有消費的觀眾中，無參觀任何商店的比例有六成左右 (61.57%)。

表 25 觀眾消費程度次數統計表

	次數	百分比
有消費	20	3.92
只有參觀沒有消費	176	34.51
無參觀任何商店	314	61.57
總計	510	100.0

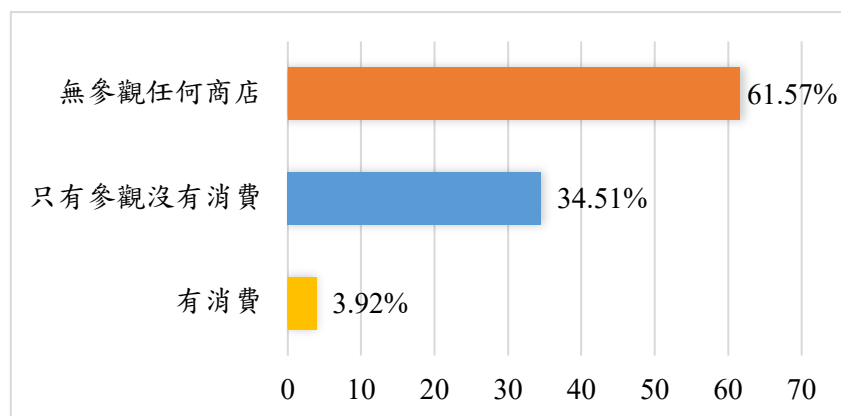


圖 25 觀眾消費程度次數統計圖

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（96.08%），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 65.38%（17 人），次之為「餐廳飲食」（19.23%，5 人）。

表 26 觀眾消費項目次數統計表

	次數	百分比
紀念品	17	65.39
餐廳飲食	5	19.23
書籍	2	7.69
其他消費	2	7.69
總計	26	100.0

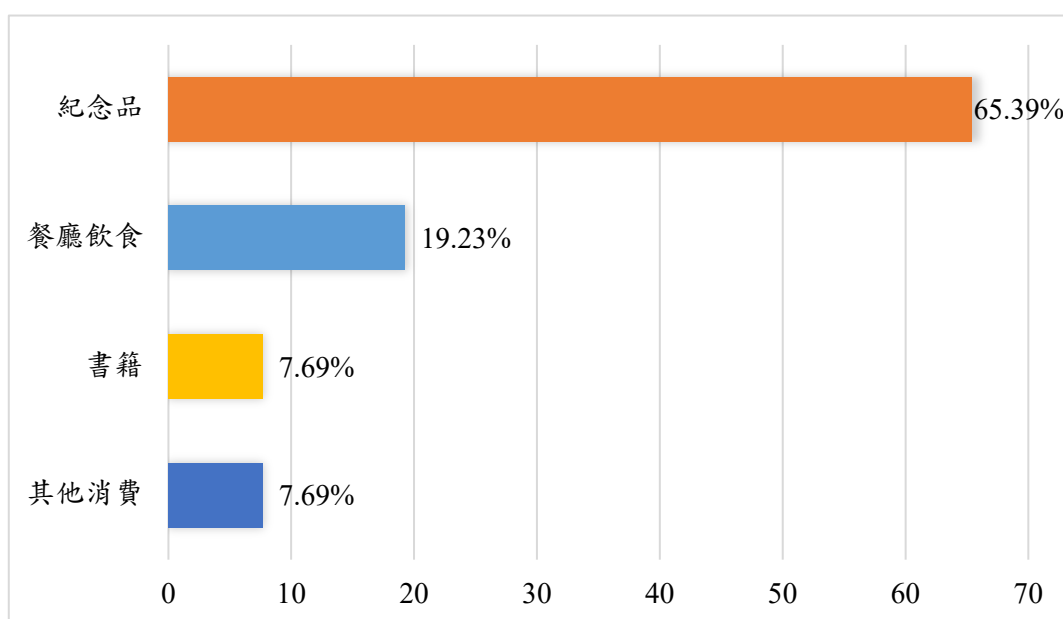


圖 26 觀眾消費項目次數統計圖

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，主要訊息來源多為路過看到，而且多與家人一同來訪。主要參觀時間是下午 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。多數觀眾沒有在博物館消費，在有消費的觀眾中，則以紀念品為最主要的消費選擇項目。

與 110 年的調查結果相比，第一次來訪博物館的觀眾比例由 16.38% 增為 33.91%，增加了 17.53 個百分點；最多觀眾獲知訊息的管道，由「官網」（110 年：28.68%）轉變為「路過看到」（111 年：23.32%），不過「親友介紹」仍舊是第二名（110 年：24.41%、111 年：19.81%）；同行者由「自己一人」（110 年：38.55%）最多，轉為與「家人」（111 年：42.58%）一同造訪的比例最高。

而在兩年度的調查結果中，皆顯示來訪觀眾多為非經常性觀眾，且兩年之結果比例相近（110 年：61.84%、111 年：61.94%）；最多觀眾造訪的地點皆是「展示空間」（110 年：51.67%、111 年：46.14%）；造訪時段皆以「下午 14:00-16:29」最多（110 年：37.38%、111 年：45.54%）；最主要的參訪原因皆是「參觀有興趣之展覽」（110 年：42.57%、111 年：34.06%）；最偏好的博物館類型皆是「藝術類」博物館，且比例相近（110 年：23.09%、111 年：23.21%）；消費行為調查數據也極相近，皆有約 96% 的觀眾未消費（110 年：96.87%、111 年：96.08%），而最多觀眾消費的項目，也都是「紀念品」（110 年：50.0%、111 年：65.39%）。

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88.92%，「整體硬體設施（設備）」為第二，百分比為83.37%，兩者落差5.55%。

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）	83.37	2
整體人員及服務	88.92	1
總平均	86.15	

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）十三個項目方面，國父紀念館的觀眾對「環境清潔」以及「展示空間」滿意度最高，滿意度百分比分別為 92.97%以及 90.49%，次之項目為「公廁」（滿意度百分比 88.25%）、「大會堂」（滿意度百分比為 86.36%），最後平均滿意度百分比最

低項目為「圖書館」，滿意度為 77.52%。

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	92.97	4.58	1
展示空間	90.49	4.47	2
公廁	88.25	4.42	3
大會堂	86.36	4.34	4
空調系統	84.26	4.29	5
館內外標示	84.17	4.31	6
性別友善設施	82.95	4.23	7
無障礙設施	82.33	4.24	8
休憩設施	80.58	4.24	9
育兒及照顧空間	78.40	4.15	10
美學班教室	77.83	4.10	11
中山公園	77.65	4.16	12
圖書館	77.52	4.13	13
總平均	83.37		

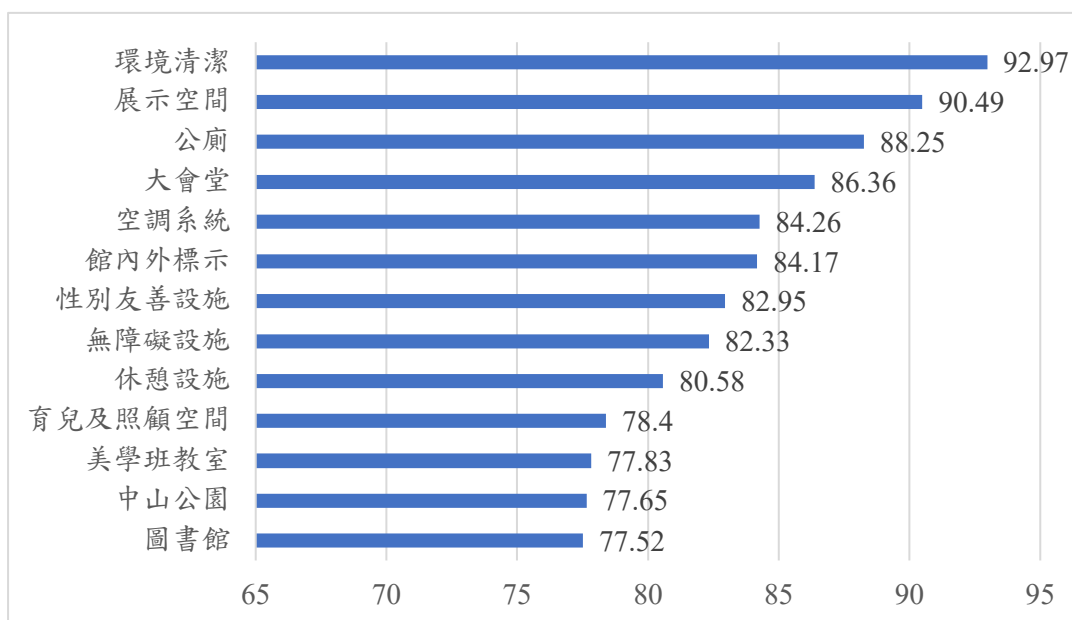


圖 27 整體硬體設施（設備）滿意度統計圖

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「人員形象」最為滿意，滿意度百分比為 91.70%，次之為「人員態度」，滿意度百分比為 90.72%，「人員服務品質」和「人員專業度」兩項相對略低，滿意度百分比分別為 87.61%和 85.65%。

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
人員形象	91.70	4.50	1
人員態度	90.72	4.46	2
人員服務品質	87.61	4.44	3
人員專業度	85.65	4.40	4
總平均	88.92		

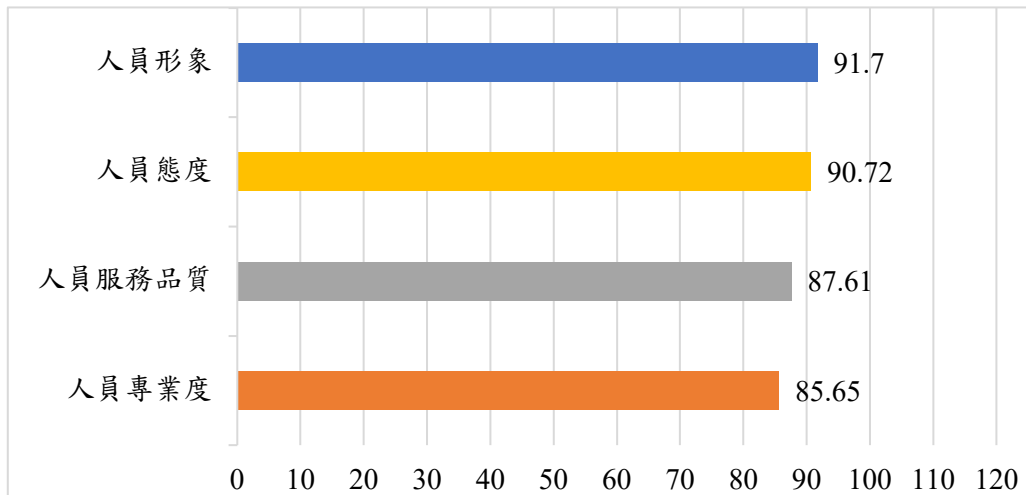


圖 28 整體人員及服務滿意度統計圖

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，國父紀念館之觀眾其整體預期重要性，為平均值 4.54，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「環境清潔」、「人員形象」以及「公廁」，平均值分別為 4.73、4.71 以及 4.70，重視程度較低之項目為「美學班教室」與「圖書館」，平均值分別為 4.06 與 4.20。

表 30 整體硬體設施（設備）重要度平均值統計表

項目	平均值
展示空間	4.69
大會堂	4.44
圖書館	4.20
美學班教室	4.06
中山公園	4.54
無障礙設施	4.59
性別友善設施	4.43
休憩設施	4.55
公廁	4.70
館內外標示	4.58
環境清潔	4.73
空調系統	4.65
育兒及照顧空間	4.47

表 31 整體人員及服務重要度平均值統計表

項目	平均值
人員形象	4.71
人員態度	4.66
人員專業度	4.61
人員服務品質	4.64

二、參與滿意度

從本次統計結果中可知，國父紀念館之觀眾其整體參與滿意度，為平均值 4.32，其中，最滿意之項目為平均值 4.58 之「環境清潔」，而「環境清潔」亦是觀眾最重視的項目之一。次之為平均值為 4.47 的「展示空間」，而「人員形象」之滿意度平均值為 4.50，位居第三位，另一方面，觀眾滿意度最低之項目為「圖書館」，僅平均值 4.13。

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	4.58
展示空間	4.47
公廁	4.42
大會堂	4.34
空調系統	4.29
館內外標示	4.31
性別友善設施	4.23
無障礙設施	4.24
休憩設施	4.24
育兒及照顧空間	4.15
美學班教室	4.10
中山公園	4.16
圖書館	4.13

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	4.50
人員服務品質	4.46
人員形象	4.44
人員專業度	4.40

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（-0.22分），顯示整體滿意程度小於重視程度，其中，正值之項目僅「美學班教室」，其餘項目皆為負值。

表 34 重要表現程度分析表 (落差)

項目 \ 平均值	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)	4.54	4.32	-0.22	
展示空間	4.69	4.47	-0.22	10▽
大會堂	4.44	4.34	-0.10	3▽
圖書館	4.20	4.13	-0.07	2▽
美學班教室	4.06	4.10	0.04	1▲
中山公園	4.54	4.16	-0.38	17▽
無障礙設施	4.59	4.24	-0.35	15▽
性別友善設施	4.43	4.23	-0.20	5▽
休憩設施	4.55	4.24	-0.31	13▽
公廁	4.70	4.42	-0.28	12▽
館內外標示	4.58	4.31	-0.27	11▽
環境清潔	4.73	4.58	-0.15	4▽
空調系統	4.65	4.29	-0.36	16▽
育兒及照顧空間	4.47	4.15	-0.32	14▽
人員形象	4.71	4.50	-0.21	8▽
人員態度	4.66	4.46	-0.20	5▽
人員專業度	4.61	4.40	-0.21	8▽
人員服務品質	4.64	4.44	-0.20	5▽

IPA重要表現程度矩陣圖

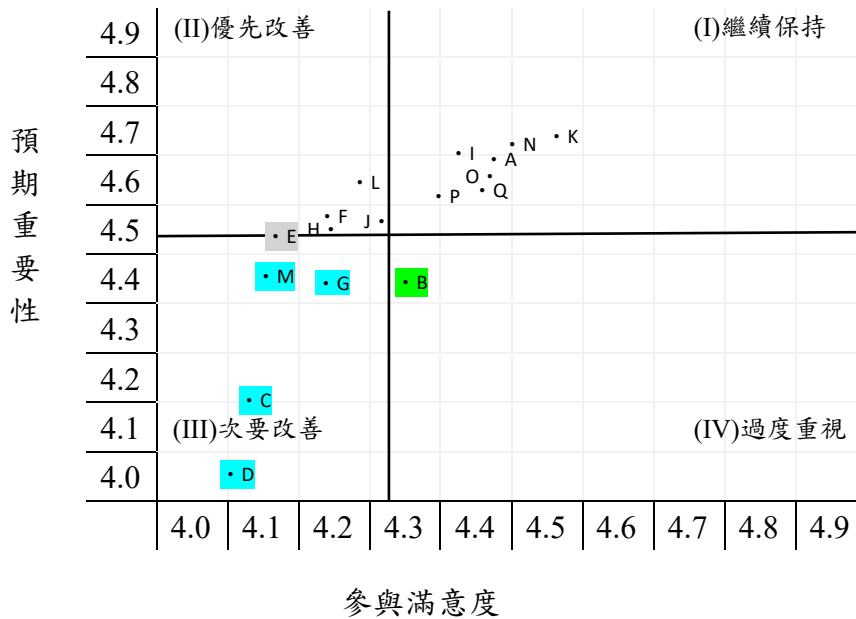


圖 29 IPA 重要表現程度矩陣圖

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

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

四、重要/表現程度分析(IPA 分析)

本次調查結果顯示，「展示空間」、「公廁」、「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「無障礙設施」、「休憩設施」、「館內外標示」以及「空調系統」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」、「美學班教室」、「性別友善設施」以及「育兒及照顧空間」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「大會堂」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，「中山公園」則介於第二象限(III)優先改善與第三象限(III)次要改善之間，可視其餘優先改善之項目資源投注情形來分配資源。

比較 110 年度及 111 年度的滿意度分析結果可發現，「整體人員及服務」的整體滿意度皆是高於「整體硬體設施（設備）」；在「整體硬體設施（設備）」滿意度百分比方面，「環境清潔」、「展示空間」和「公廁」皆是排名前三，兩年度的結果中「環境清潔」皆是第一，但「展示空間」110 年排名第三，111 年則升為第二，「公廁」110 年排名第二，111 年則降為第三；「整體人員及服務」的滿意度百分比方面，110 年排名第一為「人員服務品質」，但此項在 111 年降至第三，「人員形象」則由 110 年的第三，在 111 年月升至第一，而「人員態度」則兩年度皆是第二。

重要表現程度（IPA）的分析結果中，111 年的整體重要 / 表現之落差較 110 年略為減少（110 年：-0.38，111 年：-0.22），但 111 年僅有「美學班教室」一項的重要 / 表現之落差為正值（0.04），110 年則有三項為正值，分別是「大會堂」（0.28）、「圖書館」（0.15）和「展示空間」（0.10）。

再比較 110 年和 111 年重要表現程度矩陣圖的分析結果可發現：需要優先改善的設施中，「休憩設施」和「館內外標示」兩年皆位列其中，但「美學班教室」和「性別友善設施」則轉至次要改善中，而 111 年則新增了「無障礙設施」和「空調系統」為優先改善設施。

五、各項設施設備改善意見

調查各項設施設備滿意度的同時，也詢問觀眾對於各項設施設備的改善意見或心得建議。在所有項目中，「空調系統」收到最多的回饋意見（17個，14.91%），多是認為空調不夠涼爽。回饋次數次之的主題是「中山公園」（15個，13.16%），許多觀眾認為由於正在施工，整體環境、觀感不佳；回饋次數第三多的則是「圖書館」（12個，10.53%），有許多觀眾認為其位置難找、較偏僻，甚至不知道館中有圖書館，並且也有觀眾希望圖書的種類可以更多元。

表 35 各展覽主題改善意見或心得建議回饋次數表

項目	回饋次數	百分比
其他	21	18.42
空調系統	17	14.91
中山公園	15	13.16
圖書館	12	10.53
休憩設施	10	8.77
館內外標示	8	7.02
美學班教室	7	6.14
無障礙設施	7	6.14
展示空間	5	4.39
環境清潔	3	2.63
大會堂	2	1.75
育兒及照顧空間	2	1.75
人員態度	2	1.75
公廁	1	0.88
人員專業度	1	0.88
人員服務品質	1	0.88
性別友善設施	0	0
人員形象	0	0
總計	114	100.0

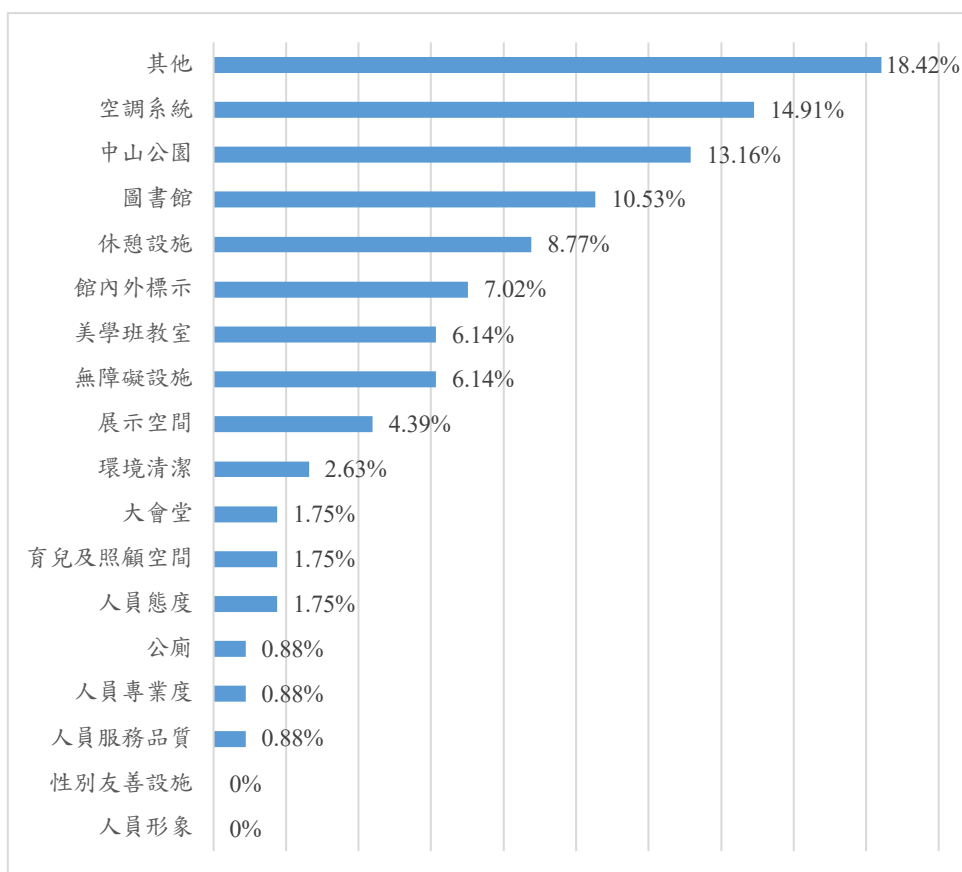


圖 30 各項設施設備改善意見或心得建議回饋次數圖

表 36 改善意見或心得建議列表

展示空間	<ul style="list-style-type: none"> ● 較單調，希望內容更有趣（女，65歲以上） ● 有些許霉味（男，30-39歲） ● 希望展場的硬體設備能再現代化一點（男，20-29歲） ● 標示不清（男，65歲以上） ● 展覽的標牌很差（男，65歲以上）
大會堂	<ul style="list-style-type: none"> ● 座位太小（男，40-49歲） ● 座位窄（女，40-49歲）
圖書館	<ul style="list-style-type: none"> ● 太偏僻（男，65歲以上） ● 太隱密，很好的空間（女，65歲以上） ● 圖書館位置太不明顯（女，50-59歲） ● 找不到（男，30-39歲） ● 不夠多元（男，60-64歲） ● 圖書的種類可以再多元一點（男，60-64歲） ● 空間有點擁擠、圖書不能外借（男，65歲以上） ● Where?（女，50-59歲）

	<ul style="list-style-type: none"> ● 有開放？（女，20-29歲） ● 沒存在感（男，30-39歲） ● 在哪？（男，20-29歲） ● 都沒去過（男，30-39歲）
美學班教室	<ul style="list-style-type: none"> ● 美學班的空間可以多一點（女，15-19歲） ● 教學教室設施要齊全些（女，60-64歲） ● 無窗戶、自然光（女，60-64歲） ● 存放畫作品（女，65歲以上） ● 希望有個作品儲藏空間（女，65歲以上） ● 在哪？（男，20-29歲） ● 都沒去過（男，30-39歲）
中山公園	<ul style="list-style-type: none"> ● 地板龜裂需改善（男，65歲以上） ● 花樹的種植可以更多（女，65歲以上） ● 路太粗糙，不夠美觀（女，30-39歲） ● 水池的垃圾、落葉需常清理。戶外步道青苔需整理，特別是雨後，不然很滑。（女，50-59歲） ● 公園內具有歷史價值、觀賞價值的噴水池打掉很可惜，而且修太久了。冰淇淋店附近的水池都已經氧化，沒甚麼保養。（男，65歲以上） ● 施工觀感不佳（男，30-39歲） ● 戶外還在整修，較不乾淨。（男，40-49歲） ● 整潔不佳（女，40-49歲） ● 因施工雜亂（女，20-29歲） ● 整潔不佳（女，50-59歲） ● 整修中無法參觀（男，20-29歲） ● 施工汙染環境（其他，20-29歲） ● 施工（男，65歲以上） ● 公園可再整理（女，20-29歲） ● 一直施工（男，30-39歲）
無障礙設施	<ul style="list-style-type: none"> ● 利用率低（男，65歲以上，無身心障礙） ● 需要做好一點，館內可以增加扶手（女，65歲以上，無身心障礙） ● 不好找（女，40-49歲，有子女，無身心障礙） ● 可多增設便道（男，40-49歲，有子女，無身心障礙） ● 廁所方面可以更完善（女，30-39歲，無子女，無身心障礙） ● 老人活動不易（女，50-59歲，有子女，有身心障

	礙) ● 找不到 (女, 40-49歲, 有子女, 無身心障礙)
性別友善設施	無
休憩設施	<ul style="list-style-type: none"> ● 椅子太少 (男, 40-49歲) ● 可多些椅子 (女, 30-39歲) ● 少 不多 (男, 65歲以上) ● 多一點 (女, 65歲以上) ● 一樓大空間可多些椅子 (女, 30-39歲) ● 可多些椅子 (女, 30-39歲) ● 可多增加 (男, 40-49歲) ● 飲水機難找 (女, 60-65歲) ● 椅子不舒服 (女, 20-29歲) ● 位置多一點 (女, 60-65歲)
公廁	● 燈光不好 (男, 20-29歲)
館內外標示	<ul style="list-style-type: none"> ● 部分地方的表示不夠完整。標示的位置可以再完整一點, 例如: 西側出入口進來時看不到廁所的標示。電梯的圖示會讓人以為是身障專用, 希望能夠更改標示、增加文字的標示會更清楚。(男, 50-59歲) ● 標示可再清楚 (女, 50-59歲) ● B1標示不夠清楚 (女, 50-59歲) ● 很不清楚, 難找 (女, 20-29歲) ● 太複雜易混淆 (女, 30-39歲) ● 地圖標示可更清楚 (女, 15-19歲) ● 標示可再清楚一些 (女, 20-29歲) ● 指引路線不明顯 (女, 30-39歲)
環境清潔	<ul style="list-style-type: none"> ● 屋頂看似不潔 (男, 30-39歲) ● 環境清潔有待加強, 像是牆壁黴菌太多 (女, 60-65歲) ● 環境整潔待加強 (男, 30-39歲以上)
空調系統	<ul style="list-style-type: none"> ● 涼度不夠 (男, 65歲以上) ● 空調太舊 (男, 60-64歲) ● 悶熱 (女, 50-59歲) ● 冷氣不夠涼, 很像沒有開的感覺 (女, 20-29歲) ● 今天比較悶 (女, 50-59歲) ● 不涼 (女, 20-29歲) ● 不夠涼 (男, 30-39歲) ● 不夠涼 (女, 15-19歲)

	<ul style="list-style-type: none"> ● 熱（男，20-29歲） ● 很熱（男，30-39歲） ● 走廊太熱（女，30-39歲） ● 空調不夠（女，40-49歲） ● 不夠涼（女，20-29歲） ● 最近炎熱，空調可再加強一點（女，20-29歲） ● 偏悶，希望可控制溫度（男，40-49歲） ● 一點熱（女，65歲以上） ● 悶（男，30-39歲）
育兒及照顧空間	<ul style="list-style-type: none"> ● 館內可以增加育兒室（女，65歲以上） ● 廁所不方便，幼兒相關設施可以做更好。（女，40-49歲，有子女）
人員形象	無
人員態度	<ul style="list-style-type: none"> ● 人員親切熱心（女，60-64歲） ● 工作人員不理我（男，20-29歲）
人員專業度	<ul style="list-style-type: none"> ● 加油（女，60-64歲）
人員服務品質	<ul style="list-style-type: none"> ● 都在滑手機（女，30-39歲）
其他	<ul style="list-style-type: none"> ● 停車位不夠，特別是機車部分。有些地方太老舊觀感不佳。（男，65歲以上） ● 目前滿意度90，但不要做多餘的整修（女，65歲以上） ● 設備部分可以翻新（男，60-65歲） ● 整體感能更完善（女，50-59歲） ● 很棒，環境舒適、空調溫度剛好，舒爽宜人。（女，40-49歲） ● 展示、空間佳，但舒適度可再改善（男，30-39歲） ● 整修時間長（女，30-39歲） ● 希望改建後不要修減內容（男，20-29歲） ● 繼續維持生活美學班課程（女，60-65歲） ● 光環境的精進（男，40-49歲） ● 舒適（女，50-59歲） ● 親子友善的加強（女，40-49歲） ● 已經很棒了！謝謝您們的用心！（女，50-59歲） ● 整體很不錯（女，15-19歲） ● 大致上還不錯，沒什麼特別建議（女，20-29歲） ● 儀隊很整齊（女，20-29歲） ● 不要隨意翻修，忽略環保重要（女，60-64歲）

	<ul style="list-style-type: none">● 空調、空間（女，60-64歲）● 什麼時候施工完？（男，30-39歲）● 屋頂應粉刷（女，65歲以上）● 非附近居民，感覺再訪率會很低（女，30-39歲）
--	--

伍、參觀後的整體滿意度、再訪與推薦分析

一、整體滿意度

從整體滿意度統計表中可知，在 516 份有效問卷中，國父紀念館之觀眾普遍感到「滿意」，佔 49.22%（254 人），還有 43.22%（223 人）認為「非常滿意」。此外，有 2.71%（14 人）認為此次參觀之滿意程度為「不滿意」，而此次調查中沒有任何觀眾感到「非常不滿意」。

表 37 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	14	2.71
普通	25	4.85
滿意	254	49.22
非常滿意	223	43.22
總計	516	100.0

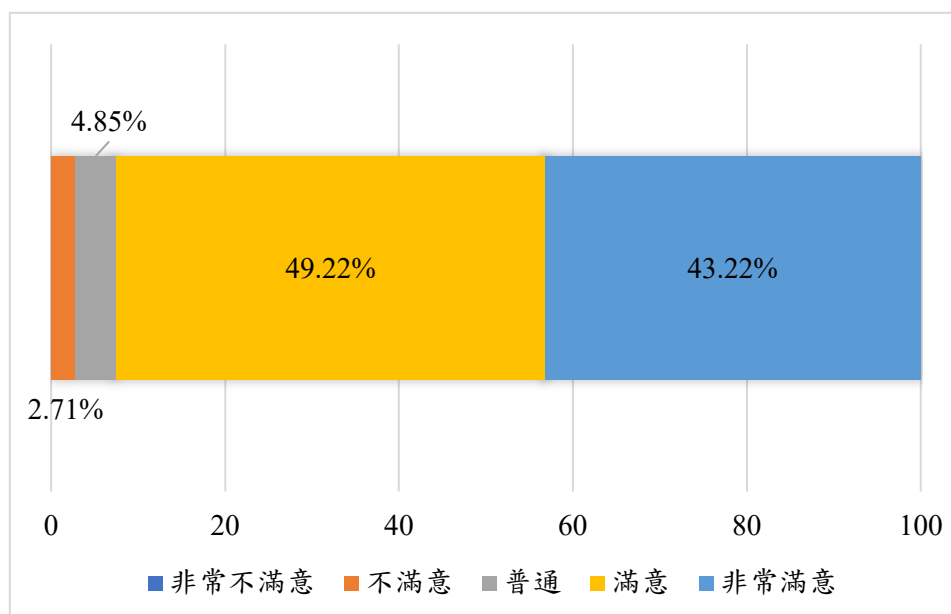


圖 31 國立國父紀念館整體滿意度統計圖

二、觀眾之再訪與推薦意願

從本次調查研究結果可知，在 516 份有效問卷中，國父紀念館之多數觀眾選擇「會再訪」，比例高達 90.89%，其中「非常願意」佔 52.13%（269 人），「願意」佔了 38.76%（200 人），而「不願意再訪」之觀眾佔 2.13%（11 人）。

表 38 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	1	0.19
不願意	10	1.94
普通	36	6.98
願意	200	38.76
非常願意	269	52.13
總計	516	100.0

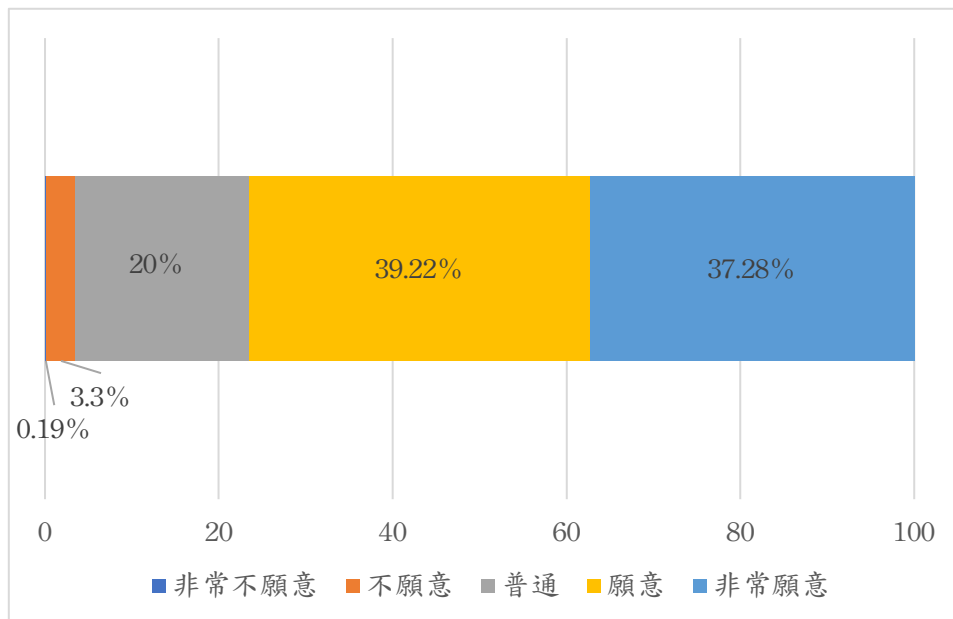


圖 32 國立國父紀念館觀眾再訪意願統計圖

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（76.50%，393 人）之觀眾有此意願，而無推薦意願之觀眾佔比為 3.49%（18 人）。

表 39 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	1	0.20
不願意	17	3.30
普通	103	20.00
願意	202	39.22
非常願意	192	37.28
總計	515	100.0

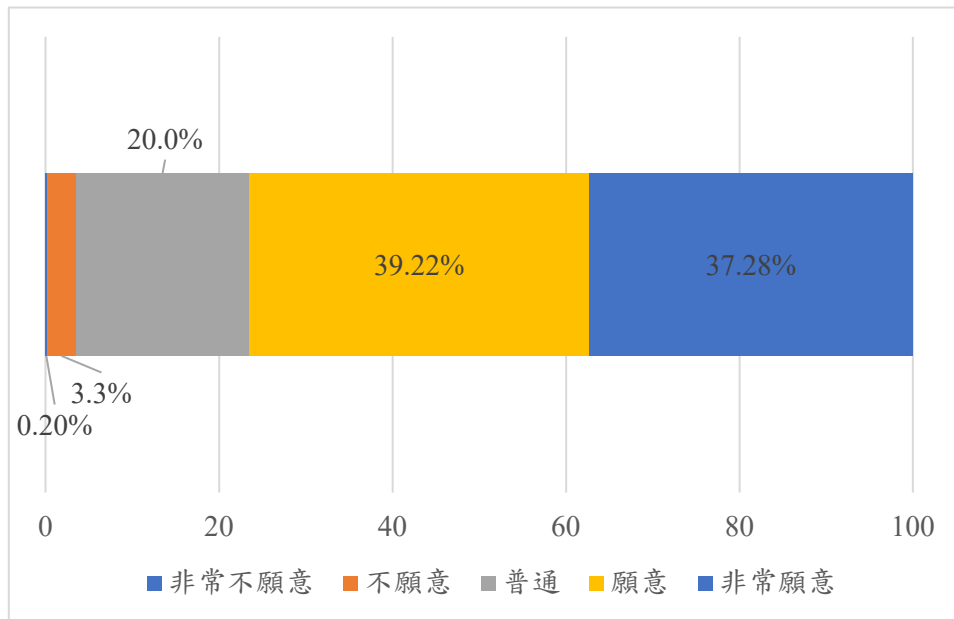


圖 33 國立國父紀念館觀眾推薦意願統計圖

比較110年度及111年度的整體滿意度、再訪與推薦意願後，可發現整體滿意度皆高於九成以上（110年：95.50%，111年：92.44%），不過在110年並無觀眾表示不滿意，111年則有2.71%（14位）表示不滿意；再訪意願中，兩年度亦是有九成以上的觀眾願意再訪（110年：94.52%，111年：90.89%）；推薦意願的調查結果中，則是皆有七成以上的觀眾願意推薦（110年：76.12%，111年：76.50%）。

陸、特定群體滿意度分析

一、「暑期與非暑期」來館觀眾人口統計特質比較

比較暑期（7、8月）以及非暑期（4~6月、9~12月）的觀眾人口組成後，可發現：在性別方面無明顯差別，皆是女性多於男性；年齡方面，可發現暑期期間，「20-29歲」的觀眾比例多於非暑期（暑期：38.39%，非暑期：23.19%），而60歲以上的觀眾，則以非暑期較暑期為多（暑期：8.93%，非暑期：17.71%）；教育程度方面無明顯差別，皆以大學以上，學歷較高的觀眾為大宗；職業方面，暑期的學生觀眾明顯多於非暑期（暑期：26.55%，非暑期：17.12%），此方面也可與年齡的調查結果呼應；平均所得中，皆是「無收入」之觀眾最多；國籍方面，非暑期的外國觀眾較暑期多（暑期：1.94%，非暑期：5.74%），與下半年度國門逐漸開放有關；居住地中，無論暑期與非暑期，皆以北北基地區的居民為最多，且比例極相近（暑期：76.80%，非暑期：76.67%）；本次調查的所有持有身心障礙證明的觀眾，皆於非暑期期間參觀；家庭狀況上，「有子女」的觀眾在非暑期期間參觀的比例高於暑期（暑期：25.0%，非暑期：48.01%）；而在主要興趣的分析結果中，皆是以「藝文活動」佔比最高；無論暑期或非暑期的觀眾，「網際網路」皆是最常使用的媒體，且比例皆高於七成（暑期：70.48%，非暑期：71.22%）。

表 40 暑期與非暑期觀眾人口統計表

		非暑期 (4~6月、9~12月)		暑期(7、8月)	
		次數	百分比	次數	百分比
性別	男	153	37.97	49	43.36
	女	248	61.54	63	55.75
	其他	2	0.50	1	0.88
年齡	14歲以下	7	1.75	1	0.89
	15-19歲	21	5.24	8	7.14
	20-29歲	93	23.19	43	38.39
	30-39歲	76	18.95	18	16.07
	40-49歲	72	17.96	18	16.07
	50-59歲	61	15.21	14	12.50
	60-64歲	34	8.48	4	3.57
	65歲以上	37	9.23	6	5.36

教育程度	國中或以下	13	3.25	5	4.42
	高中職	50	12.50	16	14.16
	大學/大專	239	59.75	72	63.72
	碩士	90	22.50	17	15.04
	博士	8	2.00	3	2.65
職業	民間企業	145	35.98	37	32.74
	學生	69	17.12	30	26.55
	自由工作者	39	9.68	13	11.50
	退休人員	41	10.17	7	6.19
	軍公教人員	39	9.68	8	7.08
	其他	34	8.44	6	5.31
	家管	27	6.70	8	7.08
	無	9	8.44	6	3.54
平均所得	無收入	83	20.65	40	35.71
	未滿基本工資 2萬4千元	21	5.22	1	0.89
	2萬4千元- 未滿4萬元	73	18.16	17	15.18
	4萬元-未滿6 萬元	69	17.16	23	20.54
	6萬元以上	76	18.91	18	16.07
	不知道/拒答	80	19.90	13	11.61
國籍	中華民國	345	94.26	101	98.06
	新加坡	5	1.37	0	0
	其他	4	1.09	0	0
	中國	3	0.82	1	0.97
	美國	4	1.09	0	0
	香港	2	0.55	0	0
	馬來西亞	2	0.55	0	0
	日本	1	0.27	0	0
	其他	4	1.09	1	0.97
本國籍之族群	閩南	237	68.70	88	87.13
	客家	47	13.62	10	9.87
	外省	51	14.78	2	2.00
	新住民	5	1.45	1	1.00
	原住民	5	1.45	0	0
居住地	北北基	194	76.67	43	76.80

	桃竹苗	24	9.49	3	5.35
	中彰投	19	7.51	3	5.35
	雲嘉南	7	2.78	3	5.35
	高高屏	6	2.37	3	5.35
	宜花東	3	1.18	1	1.80
	離島	0	0	0	0
身心障礙	是	12	2.99	0	0
	否	390	97.01	113	100.0
家庭狀況	有子女	193	48.01	28	25.00
	無子女	209	51.99	84	75.00
主要興趣	藝文活動	185	48.05	37	36.63
	運動休閒	77	20.00	28	27.72
	歷史文物	48	12.47	6	5.94
	資訊科技	37	9.61	17	16.83
	自然生態	35	9.09	12	11.88
	其他	3	0.78	1	0.99
常用傳媒	網際網路	287	71.22	74	70.48
	電視	61	15.64	16	15.24
	報章雜誌	26	6.67	3	2.86
	廣播	15	3.85	12	11.43
	其他	1	0.25	0	0
人數總計		403		113	

二、「每日各時段」來館觀眾人口統計特質比較

分析「每日各時段」來館觀眾的人口特質，可以發現：在性別方面，無論男性來是女性，在各時段的來訪人數皆無明顯差別；在年齡方面，「30-39歲」的觀眾在「16:30-18:00」參訪的比例較其他時段高(30.43%)，其餘時段只有約20.0%或以下。然「40-49歲」的觀眾在此時段的參訪比例則是相對低的，只有8.70%，而其餘時段則有約15%及以上的觀眾比例參訪。其餘年齡層在各時段的參訪比例則無明顯差別；教育程度方面，「高中職」程度的觀眾在「14:00-16:29」的參訪比例相對較低，僅有7.23%，其餘時段則有約13%或20%以上的比例參訪。而教育程度「碩士」的觀眾則是更多在時段「14:00-16:29」前來參訪，有26.38%的比例，較最少比例的時段「9:00-11:29」(15.38%)多出11個百分點。其餘各教育程度在各時段的參訪比例則無明顯差別；在職業方面，可發現「自由工作者」主要參訪的時段上，上午比例多過於下午。「學生」族群的參訪時段則是下午的比例多過於上午。其餘各職業在各時段的參訪比例則無明顯差別；平均所得方面，可發現「無收入」族群的主要參訪時段是下午，可與「學生」族群的參訪時段為下午的比例多過於上午相呼應。其餘平均所得族群在各時段的參訪比例則無明顯差別；國籍方面，可發現外國籍觀眾的參訪時段以「14:00-16:29」為主；持有身心障礙的觀眾方面，則無明顯差別；而在家庭狀況的結果中，可發現「有子女」的觀眾，上午參訪的比例大於下午，「無子女」的觀眾則是下午參訪的比例大於上午；主要興趣方面，惟喜好「運動休閒」的觀眾，在「16:30-18:00」的參訪比例相對較高，其餘則無明顯差別；最後，在常用傳媒的分析結果中，皆無明顯差別。

表 41 參訪時段與人口統計變項交叉表

		0900-1129		1130-1359		1400-1629		1630-1800		1800 後	
		次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比
性別	男	56	38.36	49	45.37	87	37.02	9	39.13	1	25.00
	女	89	60.96	59	54.63	147	62.55	14	60.87	2	50.00
	其他	1	0.68	0	0	1	0.43	0	0	1	25.00
年齡	14歲以下	0	0	3	2.78	5	2.13	0	0	0	0
	15-19歲	10	6.94	6	5.56	12	5.11	1	4.35	0	0
	20-29歲	38	26.39	27	25.00	64	27.23	6	26.09	1	33.33
	30-39歲	30	20.83	15	13.89	41	17.45	7	30.43	1	33.33

	40-49 歲	21	14.58	23	21.30	43	18.30	2	8.70	1	33.33
	50-59 歲	20	13.89	11	10.19	40	17.02	4	17.39	0	0
	60-64 歲	11	7.64	10	9.26	16	6.81	1	4.35	0	0
	65 歲以上	14	9.72	13	12.04	14	5.96	2	8.70	0	0
教育程度	國中或以 下	6	4.20	4	3.70	8	3.40	0	0	0	0
	高中職	18	12.59	25	23.15	17	7.23	6	26.09	0	0
	大學/大專	93	65.03	58	53.70	141	60.00	15	65.22	4	100.0
	碩士	22	15.38	21	19.44	62	26.38	2	8.70	0	0
	博士	4	2.80	0	0	7	2.98	0	0	0	0
職業	民間企業	52	35.62	31	28.70	91	38.72	6	26.09	2	50.00
	學生	27	18.49	16	14.81	50	21.28	5	21.74	1	25.00
	自由工作者	18	12.33	15	13.89	17	7.23	2	8.70	0	0
	退休人員	16	10.96	10	9.26	20	8.51	2	8.70	0	0
	軍公教人員	13	8.9	8	7.41	22	9.36	3	13.04	1	25.00
	其他	8	5.48	14	12.96	16	6.81	2	8.70	0	0
	家管	10	6.85	11	10.19	14	5.53	1	4.35	0	0
	無	2	1.37	3	2,78	6	2.55	2	8.70	0	0
平均所得	無收入	35	24.14	20	18.69	59	25.11	9	39.13	0	0
	未滿基本 工資 2 萬 4 千元	4	2.76	8	7.48	10	4.26	0	0	0	0
	2 萬 4 千元 -未滿 4 萬 元	25	17.24	16	14.95	44	18.72	4	17.39	1	25.00
	4 萬元-未 滿 6 萬元	29	20.00	16	14.95	41	17.45	4	17.39	2	50.00
	6 萬元以上	23	15.86	22	20.56	47	20.00	2	8.70	0	0
	不知道/拒 答	29	20.00	25	23.36	34	14.47	4	17.39	1	25.00
國籍	中華民國	126	95.44	101	97.12	197	92.90	19	100.0	3	100.0
	新加坡	2	1.52	0	0	3	1.42	0	0	0	0
	其他	1	0.76	0	0	4	1.90	0	0	0	0
	中國	2	1.52	0	0	2	0.95	0	0	0	0
	美國	1	0.76	1	0.96	2	0.95	0	0	0	0

	香港	0	0	1	0.96	1	0.47	0	0	0	0
	馬來西亞	0	0	1	0.96	1	0.47	0	0	0	0
	日本	0	0	0	0	1	0.47	0	0	0	0
身心障礙	是	6	4.14	2	1.85	3	1.28	1	4.35	0	0
	否	139	95.86	106	98.15	232	98.72	22	95.65	4	100.0
家庭狀況	有子女	76	52.41	49	45.37	91	38.89	4	17.39	1	25.00
	無子女	69	47.59	59	54.63	143	61.11	19	82.61	3	75.00
主要興趣	藝文活動	65	47.45	54	52.43	96	43.24	6	27.27	1	50.00
	運動休閒	26	18.98	20	19.42	50	22.52	9	40.91	0	0
	歷史文物	15	10.95	11	10.68	24	10.81	3	13.64	1	50.00
	資訊科技	15	10.95	11	10.68	26	11.71	2	9.01	0	0
	自然生態	16	11.68	5	4.85	24	10.81	2	9.09	0	0
	其他	0	0	2	1.94	2	0.9	0	0	0	0
常用傳媒	網際網路	95	68.84	77	74.04	174	76.65	11	50.00	4	100.0
	電視	29	21.01	15	14.42	29	12.78	4	18.18	0	0
	報章雜誌	7	5.07	11	10.58	11	4.85	0	0	0	0
	廣播	7	5.07	1	0.96	12	5.29	7	31.82	0	0
	其他	0	0	0	0	1	0.44	0	0	0	0
人數總計		146		108		235		23		4	

三、各性別間(男、女)之需求與滿意度分析

將觀眾性別與各項重要度進行獨立樣本T檢定後，統計結果顯示，不同性別對於參觀重要度中，僅有「美學班教室」一項有顯著差異。其中，女性的平均數為4.1559，明顯高於男性的3.9167。

表 42 不同性別觀眾重要度獨立樣本 t 檢定表

	性別	個數	平均數	標準差	顯著性
展示空間	男	202	4.6980	.63316	.820
	女	308	4.6851	.62638	
大會堂	男	195	4.4000	.75573	.367
	女	298	4.4597	.65653	
圖書館	男	196	4.1276	.96559	.198
	女	293	4.2321	.81556	
美學班教室	男	192	3.9167	1.01987	.006*
	女	295	4.1559	.86667	
中山公園	男	199	4.5025	.74450	.252
	女	307	4.5765	.64916	
無障礙設施	男	195	4.5744	.72393	.755
	女	303	4.5941	.66380	
性別友善設施	男	193	4.4041	.91991	.694
	女	305	4.4361	.85648	
休憩設施	男	199	4.5578	.66319	.816
	女	309	4.5437	.66611	
公廁	男	201	4.6816	.59842	.589
	女	311	4.7106	.59012	
館內外標示	男	199	4.6181	.68525	.338
	女	309	4.5566	.71682	
環境清潔	男	202	4.7079	.58065	.482
	女	311	4.7428	.52493	
空調系統	男	202	4.6832	.60562	.304
	女	311	4.6270	.60304	
育兒及照顧空間	男	195	4.4513	.81319	.761
	女	298	4.4732	.75720	
人員形象	男	200	4.6800	.57380	.315
	女	311	4.7299	.53071	
人員態度	男	200	4.6050	.61715	.142

	女	310	4.6839	.54867	
人員專業度	男	200	4.5950	.65045	.634
	女	310	4.6226	.63051	
人員服務品質	男	200	4.6300	.63649	.726
	女	311	4.6495	.59784	

*t值小於0.05有顯著差異

再將觀眾性別與各項滿意度進行獨立樣本T檢定後，統計結果顯示，不同性別對於參觀滿意度中，在「圖書館」和「美學班教室」兩項有顯著差異。其中，「圖書館」的男性的平均數為4.3043，高於女性的4.0080。而「美學班教室」亦是男性高於女性，男性平均數為4.2639，女性平均數為4.0000。

表 43 不同性別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	男	188	4.5266	.68937	.123
	女	283	4.4240	.71735	
大會堂	男	131	4.3511	.75370	.768
	女	196	4.3265	.72714	
圖書館	男	92	4.3043	.88627	.014*
	女	125	4.0080	.85663	
美學班教室	男	72	4.2639	.80479	.045*
	女	112	4.0000	.90045	
中山公園	男	166	4.1867	.84283	.627
	女	266	4.1466	.82709	
無障礙設施	男	133	4.2707	.76996	.597
	女	200	4.2250	.77289	
性別友善設施	男	120	4.2500	.81220	.787
	女	183	4.2240	.81811	
休憩設施	男	168	4.2679	.79273	.466
	女	248	4.2097	.80257	
公廁	男	188	4.4309	.70938	.740
	女	277	4.4079	.74431	
館內外標示	男	190	4.3789	.72999	.091

	女	287	4.2578	.81275	
環境清潔	男	199	4.5327	.68732	.206
	女	296	4.6081	.62312	
空調系統	男	199	4.2864	.90641	.998
	女	300	4.2867	.81242	
育兒及照顧空間	男	86	4.2558	.84277	.175
	女	126	4.0873	.91231	
人員形象	男	191	4.4921	.71722	.945
	女	288	4.4965	.65730	
人員態度	男	191	4.4346	.71426	.606
	女	291	4.4674	.66030	
人員專業度	男	184	4.4293	.78609	.448
	女	280	4.3750	.73232	
人員服務品質	男	188	4.4521	.75491	.765
	女	285	4.4316	.71679	

*t值小於0.05有顯著差異

以下再進行觀眾性別與各項重要度、滿意度的交叉列表並進行說明。

四、性別與重要度、滿意度交叉分析

從統計結果可發現，國父紀念館的各項服務需求中，男性較女性重視程度更高（男：95.25%，女：92.15%）。而不同性別所重視的項目排序則相同，相對於「整體硬體設施（設備）」，更重視「整體人員服務」。

表 44 性別與各項服務重要度交叉表

項目	男		女	
	百分比	排序	百分比	排序
整體硬體設施（設備）	89.00%	2	90.01%	2
整體人員服務	95.50%	1	94.29%	1
總平均	92.25%		92.15%	

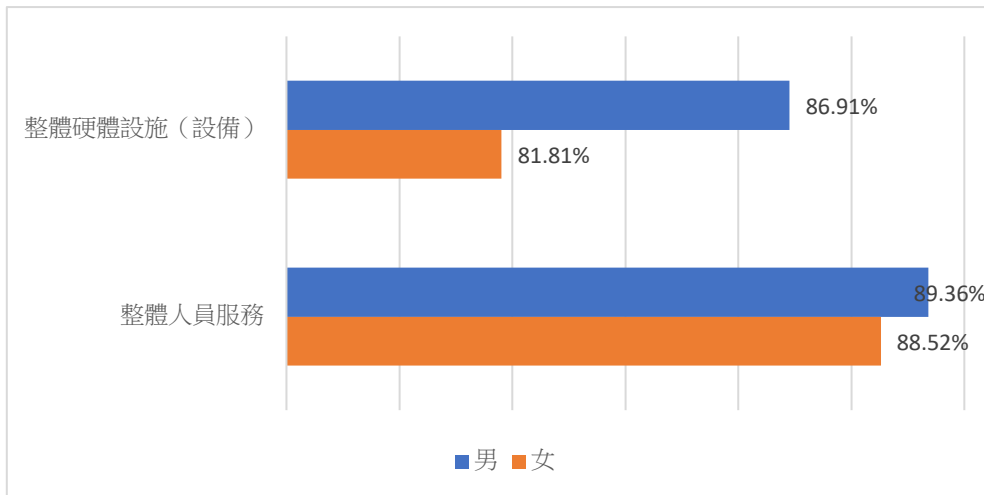


圖 34 性別與各項服務重要度分析圖

再從統計結果可知，國父紀念館在各項服務中，不同性別的滿意度均超過八成，而男性比女性高出2.97個百分比（男：88.14%，女：89.36%）。而不同性別在各項服務的滿意度排序相同，「整體人員服務」在男性與女性觀眾的滿意度均為較高的項目，分別為89.36%及88.52%，「整體硬體設施（設備）」則為第二（男：86.91%；女：81.81%）。

表 45 性別與各項服務滿意度交叉表

項目	男		女	
	百分比	排序	百分比	排序
整體硬體設施 (設備)	86.91%	2	81.81%	2
整體人員服務	89.36%	1	88.52%	1
總平均	88.14%		85.17	

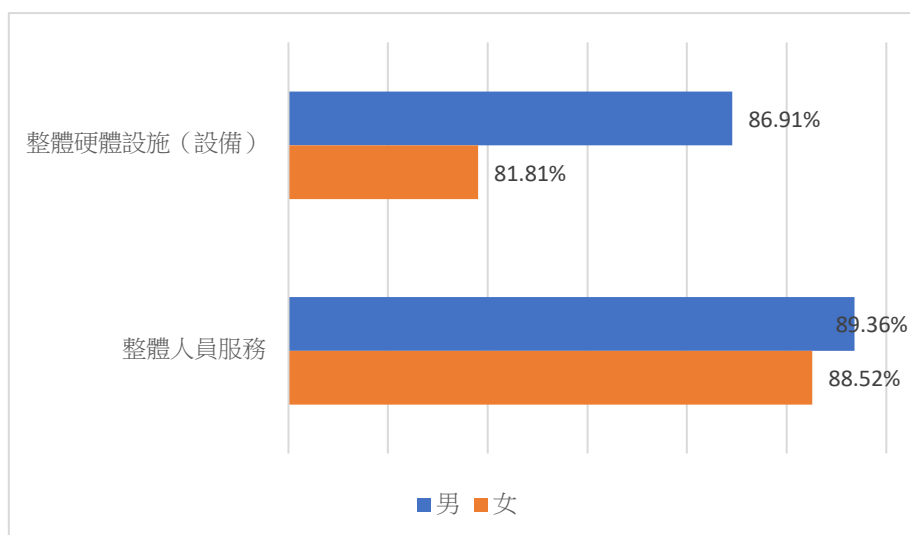


圖 35 性別與各項服務滿意度分析圖

五、性別與硬體設施設備分析

根據統計結果，在國父紀念館的硬體設施設備的需求之中，男女兩性別的排序相似。雙方最重視的項目排序前三名的皆為「環境清潔」(男：96.53%，女：96.46%)、「公廁」(男：96.04%，女：94.86%)和「空調系統」(男：96.03%，女：94.21%)。

表 46 性別與硬體設施設備重要度交叉表

項目	男		女	
	百分比	排序	百分比	排序
展示空間	95.57%	4	92.53%	5
大會堂	86.73%	10	91.61%	7
圖書館	77.66%	12	80.89%	12
美學班教室	65.28%	13	75.59%	13
中山公園	88.50%	8	93.16%	4
無障礙設施	91.84%	7	92.08%	6
性別友善設施	86.60%	11	86.89%	11
休憩設施	93.50%	6	90.94%	9
公廁	96.04%	2	94.86%	2
館內外標示	94.50%	5	91.59%	8
環境清潔	96.53%	1	96.46%	1
空調系統	96.03%	3	94.21%	3

育兒及照顧空間	88.21%	9	89.26%	10
總平均	89.00%		90.01%	

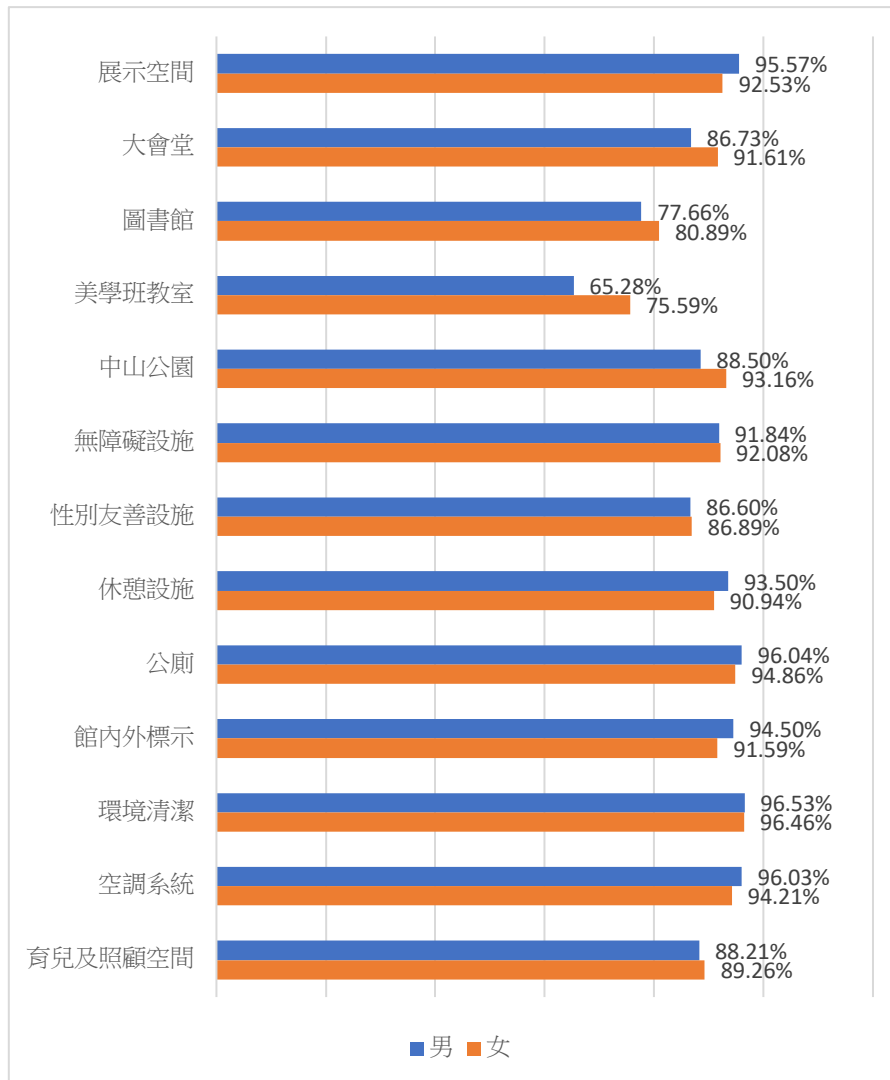


圖 36 性別與硬體設施（設備）重要度分析圖

從統計結果中可知，國父紀念館的硬體設施設備中，男女兩性別的滿意度排序差異較大。兩性別最滿意的項目前兩名皆為「展示空間」（男：93.62%，女：88.34%）和「環境清潔」（男：93.47%，女：92.56%），不過順序相反。而「美學班教室」則是排序差異最大，男性為第4（90.82%），女性則是第13（69.99%）。另外在此可發現，除「空調系統」外，在所有項目中，男性的滿意度皆高於女性。

表 47 性別與硬體設施（設備）滿意度交叉表

項目	男		女	
	百分比	排序	百分比	排序
展示空間	93.62%	1	88.34%	2
大會堂	87.02%	6	85.72%	4
圖書館	84.79%	9	81.80%	7
美學班教室	90.28%	4	69.99%	13
中山公園	81.92%	12	75.19%	11
無障礙設施	84.96%	8	82.58%	6
性別友善設施	85.83%	7	80.87%	8
休憩設施	80.95%	13	80.24%	10
公廁	90.43%	3	86.64%	3
館內外標示	88.95%	5	80.84%	9
環境清潔	93.47%	2	92.56%	1
空調系統	83.92%	10	84.17%	5
育兒及照顧空間	83.72%	11	74.60%	12
總平均	86.91%		81.81%	

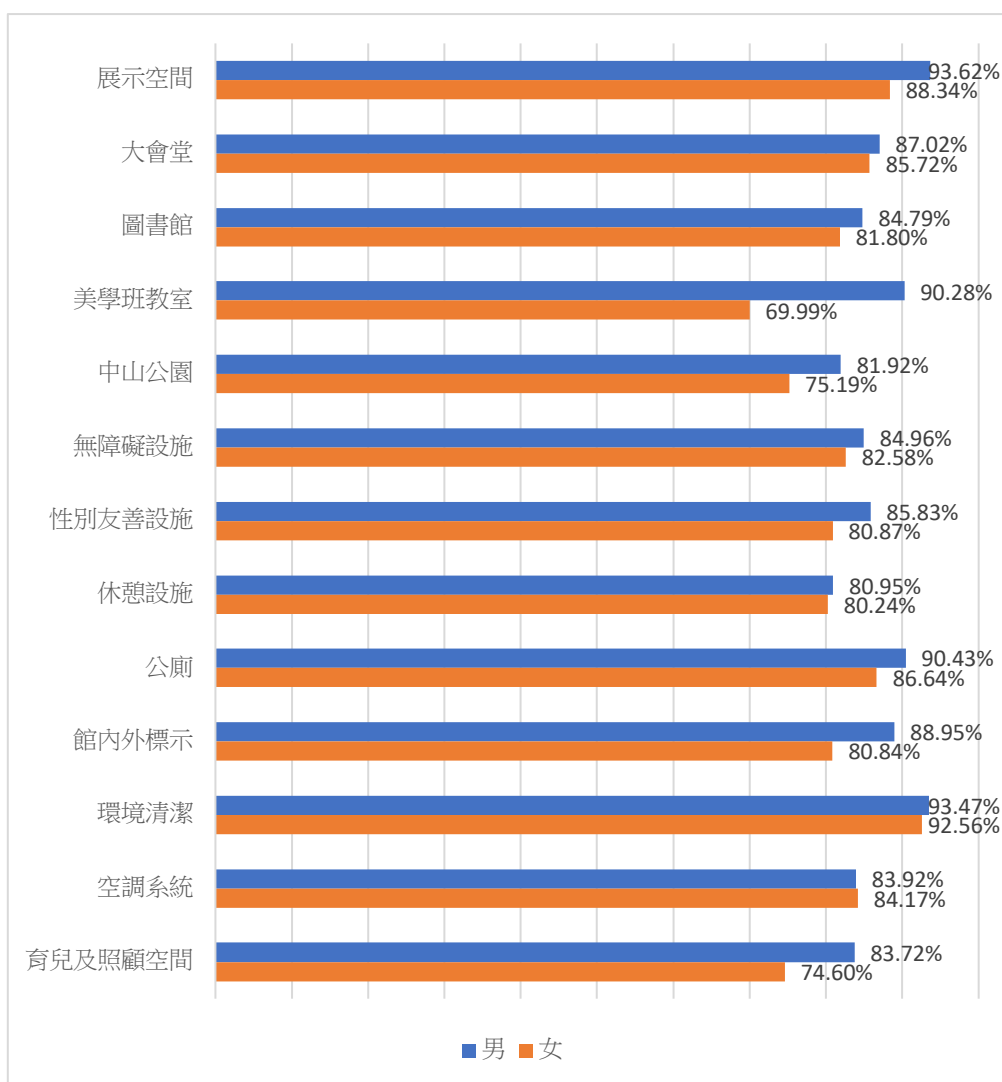


圖 37 性別與硬體設備設施滿意度分析圖

六、性別與人員服務交叉分析

根據統計結果，國父紀念館的服務人員四個項目的需求之中，男女兩性別觀眾的排序完全相同。按順序皆是「人員形象」（男：97.00%，女：95.82%）第一，「人員態度」（男：95.50%，女：95.81%）第二，「人員服務品質」（男：95.00%，女：93.57%）第三，「人員專業度」（男：94.50%，女：91.94%）第四。此外，除了「人員態度」為女性觀眾需求重要度大於男性以外，其餘三個項目男性的需求重要度皆大於女性。

表 48 性別與服務人員重要度交叉表

項目	男		女	
	百分比	排序	百分比	排序

人員形象	97.00%	1	95.82%	1
人員態度	95.50%	2	95.81%	2
人員專業度	94.50%	4	91.94%	4
人員服務品質	95.00%	3	93.57%	3
總平均	95.50%		94.29%	

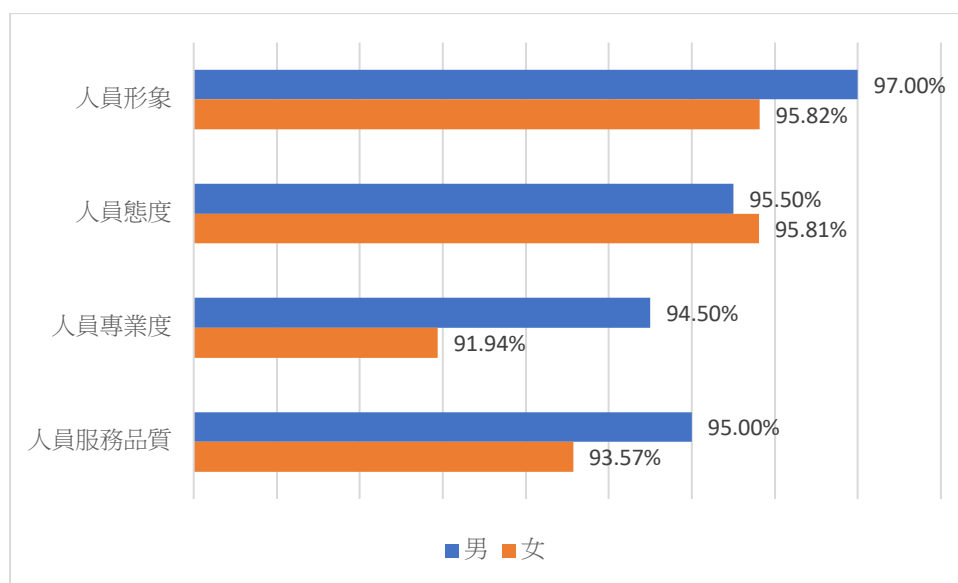


圖 38 性別與服務人員重要度分析圖

再從統計結果中可知，國父紀念館的服務人員的四個項目中，男女性觀眾的滿意度排序完全相同。男女性觀眾最滿意的項目皆為「人員形象」(男：92.67%；女：90.97%)，第二滿意的項目為「人員態度」(男：90.58%；女：90.72%)，第三則是「人員服務品質」(男：87.76%；女：87.37%)。而男女性觀眾滿意度排最後的皆為「人員專業度」(男：86.42%，女：85.00%)。

而在四個項目中，除了「人員態度」的女性觀眾滿意度大於男性觀眾，其餘三項則是男性觀眾的滿意度較女性觀眾高。

表 49 性別與服務人員滿意度交叉表

項目	男		女	
	百分比	排序	百分比	排序
人員形象	92.67%	1	90.97%	1
人員態度	90.58%	2	90.72%	2
人員專業度	86.42%	4	85.00%	4
人員服務品質	87.76%	3	87.37%	3
總平均	89.36%		88.52%	

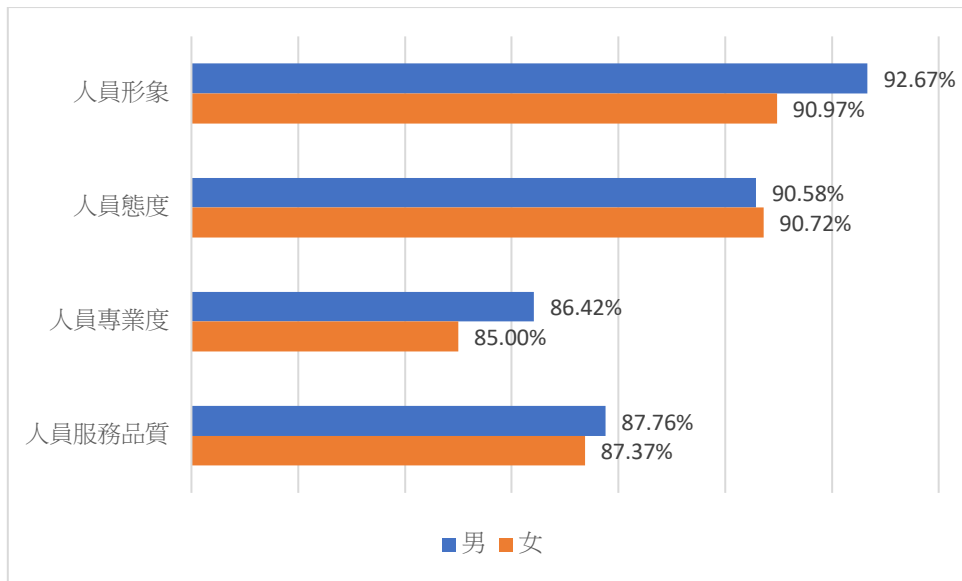


圖 39 性別服務與人員滿意度分析圖

七、性別與整體滿意度、再訪及推薦意願交叉分析

在國父紀念館的整體滿意度方面，根據統計結果，男女性觀眾的滿意度差異不大（男：92.57%，女：92.28%），兩者僅相差 0.29 個百分點。在國父紀念館的再訪意願方面，男女性觀眾的滿意度亦是差異不大（男：91.09%，女：90.67%），男性僅比女性多出 0.42 個百分點。最後，在推薦與分享意願方面，也是男性觀眾略高於女性觀眾（男：79.10%，女：75.24%），兩者相差 3.86 個百分點。

表 50 性別與整體滿意度及再訪推薦意願交叉表

項目	男	女
	百分比	百分比
整體滿意度	92.57%	92.28%
再訪意願	91.09%	90.67%
推薦與分享意願	79.10%	75.24%

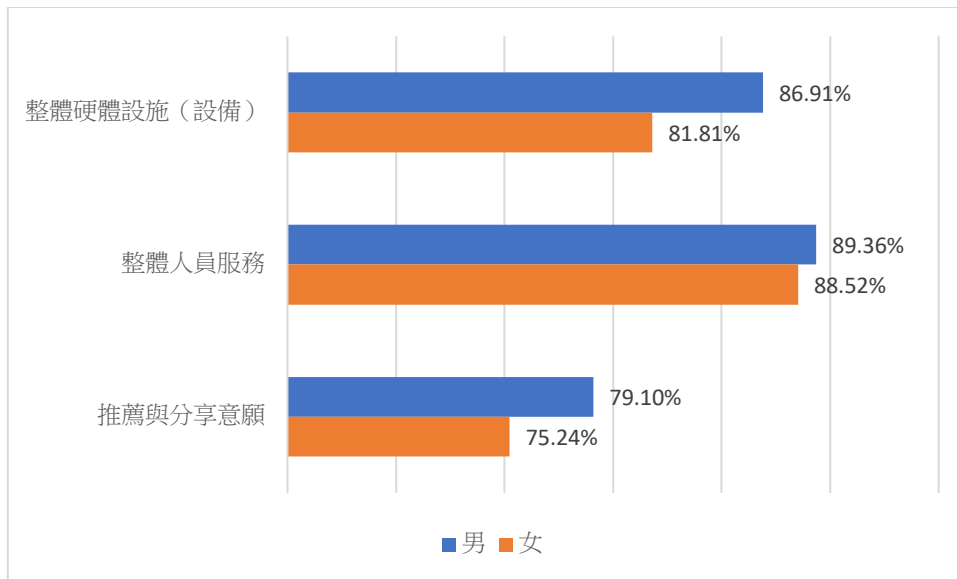


圖 40 性別與整體滿意度及再訪推薦意願分析圖

八、不同性別高齡觀眾之需求與滿意度

將高齡女性觀眾（65歲以上）與高齡男性觀眾，進行獨立樣本t檢定分析，在不同性別高齡觀眾的需求（重要度表現）上，在「美學班教室」及「育兒及照顧空間」有顯著差異。在「美學班教室」中，高齡女性的平均數為4.6429，高出高齡男性的3.8571許多。而在「育兒及照顧空間」中，高齡女性的平均數為4.2593，則是低於男性的4.7143。

表 51 不同性別高齡觀眾重要度獨立樣本 t 檢定表

	性別	個數	平均數	標準差	顯著性
展示空間	男	14	4.7143	.46881	.644
	女	29	4.6207	.67685	
大會堂	男	14	4.4286	.75593	.539
	女	26	4.5769	.70274	
圖書館	男	14	3.9286	.99725	.225
	女	29	4.3103	.92980	
美學班教室	男	14	3.8571	.94926	.003*
	女	28	4.6429	.62148	
中山公園	男	14	4.6429	.63332	.803
	女	29	4.6897	.54139	
無障礙設施	男	14	4.6429	.63332	.806
	女	29	4.5862	.73277	
性別友善設施	男	14	4.4286	.75593	.757
	女	29	4.3448	.85673	
休憩設施	男	14	4.7143	.61125	.456
	女	29	4.5517	.68589	
公廁	男	14	4.7857	.42582	.730
	女	29	4.7241	.59140	
館內外標示	男	14	4.7857	.42582	.161
	女	29	4.5517	.63168	
環境清潔	男	14	4.7857	.42582	.376
	女	29	4.6207	.62185	
空調系統	男	14	4.7857	.42582	.085

	女	29	4.4828	.68768	
育兒及照顧空間	男	14	4.7143	.46881	.024*
	女	27	4.2593	.76423	
人員形象	男	14	4.7143	.46881	.762
	女	29	4.7586	.43549	
人員態度	男	14	4.7143	.46881	.786
	女	29	4.7586	.51096	
人員專業度	男	14	4.7143	.46881	.786
	女	29	4.7586	.51096	
人員服務品質	男	14	4.7143	.46881	.404
	女	29	4.8276	.38443	

*t值小於0.05有顯著差異

在滿意度獨立樣本 t 檢定上，並未有項目呈現顯著差異。普遍而言，高齡男性在大多數項目的平均滿意度皆高於高齡女性，只有在「圖書館」（男：4.1429、女：4.3333）、「中山公園」（男：4.0769、女：4.3214）、「休憩設施」（男：4.0000、女：4.0833）、「育兒及照顧空間」（男：4.1429、女：4.1765）和「人員專業度」（男：4.4167、女：4.5652）五項是高齡女性高於高齡男性，而「展示空間」的平均數則是兩性皆相同（4.3846）。

此外，高齡男性整體滿意度為 4.2857 分，高於女性（4.2414），再訪意願亦是高齡男性（4.5714）高於高齡女性（4.2414），而推薦意願亦同，高齡男性（4.4286）略高於高齡女性（4.3103）。

表 52 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	男	13	4.3846	.86972	1.000
	女	26	4.3846	.69725	
大會堂	男	10	4.4000	.69921	.914
	女	19	4.3684	.76089	
圖書館	男	7	4.1429	1.06904	.619
	女	21	4.3333	.79582	
美學班教室	男	5	4.4000	.54772	.660
	女	22	4.1818	1.05272	
中山公園	男	13	4.0769	1.03775	.419

	女	28	4.3214	.81892	
無障礙設施	男	12	4.5000	.67420	.422
	女	22	4.2727	.82703	
性別友善設施	男	8	4.3750	.74402	.218
	女	20	3.9500	.82558	
休憩設施	男	10	4.0000	1.05409	.826
	女	24	4.0833	.97431	
公廁	男	14	4.5714	.51355	.241
	女	25	4.3200	.80208	
館內外標示	男	14	4.5714	.51355	.310
	女	27	4.3704	.62929	
環境清潔	男	14	4.7143	.46881	.633
	女	27	4.6296	.56488	
空調系統	男	14	4.5000	.51887	.857
	女	28	4.4643	.63725	
育兒及照顧空間	男	7	4.1429	.69007	.929
	女	17	4.1765	.88284	
人員形象	男	13	4.5385	.51887	.759
	女	25	4.6000	.57735	
人員態度	男	14	4.5714	.51355	.724
	女	26	4.5000	.64807	
人員專業度	男	12	4.4167	.66856	.504
	女	23	4.5652	.58977	
人員服務品質	男	13	4.6154	.50637	.929
	女	25	4.6000	.50000	
整體滿意度	男	14	4.2857	.46881	.804
	女	29	4.2414	.57664	
再訪意願	男	14	4.5714	.51355	.627
	女	29	4.4828	.57450	
推薦及分享意願	男	14	4.4286	.51355	.560
	女	29	4.3103	.66027	

*t值小於0.05有顯著差異

九、不同性別身心障礙觀眾之需求與滿意度

領有身心障礙證明之不同性別觀眾滿意度分析因為樣本數過低，數據參考價值受到限制。

普遍而言，男性平均滿意度高於女性，僅在「中山公園」(男：4.6000、女：4.6667)、「再訪意願」(男：4.6000、女：4.7143)和「推薦及分享意願」(男：4.0000、女：4.4286)三項中，是女性高於男性。此外，「環境清潔」此項則是男女性平均數相同(5.000)

在重要度方面，僅在「館內外標示」(男：4.8000、女：4.8571)、「人員形象」(男：4.6000、女：4.7143)和「人員態度」(男：4.6000、女：4.7143)三項為女性高於男性，「公廁」和「環境清潔」兩項則是男女性平均數相同(5.000)，其餘項目之重要度平均數皆是男性高於女性。

表 53 領有身心障礙證明之不同性別觀眾重要度分析表

	性別	個數	平均數	標準差
展示空間	男	5	5.0000	.00000
	女	7	4.7143	.48795
大會堂	男	5	5.0000	.00000
	女	6	4.6667	.81650
圖書館	男	5	4.8000	.44721
	女	7	4.4286	.78680
美學班教室	男	5	4.6000	.54772
	女	6	4.5000	.83666
中山公園	男	5	5.0000	.00000
	女	7	4.5714	.78680
無障礙設施	男	5	5.0000	.00000
	女	7	4.5714	.78680
性別友善設施	男	5	4.8000	.44721
	女	7	4.5714	.78680
休憩設施	男	5	5.0000	.00000
	女	7	4.5714	.78680
公廁	男	5	5.0000	.00000a
	女	7	5.0000	.00000a

館內外標示	男	5	4.8000	.44721
	女	7	4.8571	.37796
環境清潔	男	5	5.0000	.00000a
	女	7	5.0000	.00000a
空調系統	男	5	5.0000	.00000
	女	7	4.7143	.75593
育兒及照顧空間	男	5	4.8000	.44721
	女	7	4.0000	1.15470
人員形象	男	5	4.6000	.54772
	女	7	4.7143	.48795
人員態度	男	5	4.6000	.54772
	女	7	4.7143	.75593
人員專業度	男	5	4.8000	.44721
	女	7	4.7143	.75593
人員服務品質	男	5	4.8000	.44721
	女	7	4.7143	.48795

*因為兩個群組的標準差皆為零，所以無法計算 t

表 54 領有身心障礙證明之不同性別觀眾滿意度分析表

	性別	個數	平均數	標準差
展示空間	男	5	4.8000	.44721
	女	6	4.5000	.54772
大會堂	男	4	5.0000	.00000
	女	6	4.3333	.81650
圖書館	男	5	5.0000	.00000
	女	7	3.7143	1.11270
美學班教室	男	4	4.7500	.50000
	女	5	3.6000	1.51658
中山公園	男	5	4.6000	.89443
	女	6	4.6667	.81650
無障礙設施	男	4	4.7500	.50000
	女	7	3.8571	1.06904
性別友善設施	男	4	4.7500	.50000

	女	6	4.6667	.81650
休憩設施	男	4	4.7500	.50000
	女	7	4.0000	1.41421
公廁	男	5	5.0000	.00000
	女	7	4.8571	.37796
館內外標示	男	5	5.0000	.00000
	女	7	4.7143	.48795
環境清潔	男	5	5.0000	.00000a
	女	7	5.0000	.00000a
空調系統	男	5	4.8000	.44721
	女	7	4.7143	.48795
育兒及照顧空間	男	4	4.7500	.50000
	女	7	4.0000	1.15470
人員形象	男	5	5.0000	.00000
	女	6	4.8333	.40825
人員態度	男	5	5.0000	.00000
	女	6	4.6667	.81650
人員專業度	男	5	5.0000	.00000
	女	6	4.6667	.81650
人員服務品質	男	5	5.0000	.00000
	女	6	4.8333	.40825
整體滿意度	男	5	4.6000	.54772
	女	7	4.4286	.53452
再訪意願	男	5	4.6000	.54772
	女	7	4.7143	.48795
推薦及分享意願	男	5	4.0000	1.00000
	女	7	4.4286	.78680

*因為兩個群組的標準差皆為零，所以無法計算 t

第五章、結論與建議

本次調查時間為 111 年 4 到 12 月，每個月份的抽樣樣本數相同，研究結果更可以呈現全年觀眾樣態。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二、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女男比為 6 比 4，本次調查顯示有年輕化趨勢，年齡平均分布於 20-29 歲間佔 26.51%，60 歲以上的高齡者佔 15.79%，無子女比例為 58.25%，反映社會少子化趨勢，居住地區主要為台北市（47.57%），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 4.90%受訪者國籍非本國。參觀者教育程度在大學以上佔 60.62%，族群多為閩南族群（72.88%），九成 7 的觀眾非身心障礙者，平均所得填寫無收入（23.93%）、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（45.68%），最常使用網路媒體（72.93%）。

由觀眾的人口統計數據了解參觀國父紀念館的觀眾呼應典型博物館觀眾在性別與教育程度的屬於上面，在年齡上年輕族群相較於 110 年調查比例升高，未來需要持續加強的是特殊群體觀眾人數，例如身心障礙族群、原住民與新住民的觀眾數，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與文化平權。

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，有六成六過去曾參觀過該館，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 61.94%，主要造訪地點為展示空間，主要訊息來源多為路過看到，而且多與家人一同來訪。主要參觀時間為下午 14:00-16:29（45.54%），主要參觀原因為參觀有興趣的展覽（34.06%）且偏好藝術類、歷史類或是綜合型博物館，但多數觀眾（96.08%）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，觀眾參訪行為與去年 110 調查呈現差異不

大，最大差異在於第一次到訪的觀眾變多，推測與疫情趨緩，國內旅遊升溫有關，需要注意的是訊息管道可以加強，因為路過看到的比例超越官網成為主要的訊息來源，而口碑（親友介紹）的效力仍佔有很大影響力，顯示國父紀念館應加強與觀眾之連結，有助於口碑正向傳遞。另外，同行者以家人同行為多，顯示家庭出遊的比例升高，國父紀念館可作為促進社交休閒的場域。觀眾造訪國父紀念館的主要原因仍為展覽與活動，而在館內消費比例偏低，數據結果與去年類似，並無因為疫情解封而成長。

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 92.44%，觀眾不滿意比例佔少數僅有 2.71%，顯示整體服務品質獲得高度肯定，同時再訪意願亦高達 90.89%。雖然整體滿意度與推薦意願數據較去年下滑 3-4 的百分點，推測與第一次到訪人數上升有關，願意推薦與去年相似比例則有超過 7 成，甚至稍微提高 0.38%。在整體服務表現維持不錯，仍是獲觀眾高度肯定。

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 88.92%，「整體硬體設施（設備）」為第二，百分比為 83.37%，兩者落差 5.55%。以單項目來看，「人員服務品質」和「人員專業度」兩項相對略低，滿意度百分比分別為 87.61%和 85.65%，可加強服務人員的專業訓練。

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「圖書館」、「中山公園」、「美術班教室」、「育兒照顧空間」四項滿意度低於八成。

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 4.54 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 4.32 分，其中，最重視與最滿意之項目皆為「環境清潔」，最重視平均值 4.79 分，最滿意平均值 4.58 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「無障礙設施」、「休憩設施」、「館內外標示」以及「空調系統」，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，其中觀眾開放性回饋中也多提到空調系統不夠強、無障礙設施不佳、館內外標示不

清與休憩設施可增加座椅等建議。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」、「美學班教室」、「性別友善設施」以及「育兒及照顧空間」。其中，圖書館的地址位置不夠清楚、隱密找不到以及圖書不夠豐富為常見的問題。

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「展示空間」、「公廁」、「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「大會堂」位於第四象限(III)，此外，「中山公園」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。中山公園因為施工造成不便與混亂問題造成滿意度低落。

比較 110 年和 111 年重要表現程度矩陣圖的分析結果可發現：需要優先改善的設施中，「休憩設施」和「館內外標示」兩年皆位列其中，但「美學班教室」和「性別友善設施」則轉至次要改善中，而 111 年則新增了「無障礙設施」和「空調系統」為優先改善設施。在優先改善的項目中，館方應可以透過硬體與空間加強來提高滿意度。

五、根據「特定群體滿意度」提出建議

透過對特定群體的需求與滿意度分析，可以針對該群體的需求加以改善。本次調查針對各性別間(含男、女、其他性別)之需求與滿意度分析，以及各性別與身障者、高齡者針對需求及滿意度之交織性分析。其中因為其他性別填答人數過低，無法達到足夠的樣本數進行分析，而以男女性別分析結果可見在各項目中男女需求與滿意度略有差異，然而普遍而言，男性觀眾（以及男性高齡者）滿意度平均高於女性觀眾（以及女性高齡者），特別在「育兒及照顧空間」中，有性別顯著差異，女性滿意度較低。由於女性觀眾佔六成，因此國父紀念館可以針對性別友善廁所、育兒及照顧空間等服務設施加強，而在整體規劃方面也可以多加參考女性觀眾的建議。

附錄一 滿意度調查問卷

人員 編號	訪查 時間				流水 編號	發放 地點

111年「國立國父紀念館滿意度調查」問卷

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) 路過看到 (8) 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. 請問您今天來本館最主要的原因為何？

- (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	改善意見
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	_____
1.13.育兒及照顧空間	<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	_____
B2.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

B.6.請問整體參觀經驗而言，您對本館有何建議?

(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_____