

2017

# 106 年下半年暨全年 國立臺灣美術館 參觀民眾滿意度 調查報告



# 目錄

目錄.....	i
表目錄.....	v
圖目錄.....	vii
壹、前言.....	9
1. 調查目的.....	9
2. 調查對象.....	9
3. 調查內容.....	9
4. 資料處理.....	9
5. 分析方法.....	10
6. 信效度分析.....	10
貳、基本資料與參觀行為.....	13
1. 基本資料.....	13
(1) 性別分佈.....	13
(2) 年齡分佈.....	14
(3) 教育程度分佈.....	15
(4) 職業分佈.....	16
(5) 居住地分佈.....	18
2. 參觀特性.....	20
(1) 參觀動機分佈（可複選）.....	20
(2) 資訊來源分佈（可複選）.....	21
(3) 參觀同伴分佈.....	23
(4) 一年參觀次數分佈.....	24
(5) 平均停留時間分佈.....	25
(6) 實際參觀時間分佈.....	26
(7) 參觀展覽方式分佈.....	27

(8)	夜間參觀其他美術館經驗分佈 .....	29
(9)	希望國美館夜間開放時段分佈 .....	30
(10)	參觀區域分佈 (複選) .....	31
(11)	未來發展上應加強之設施與服務、對本館的期望 .....	33
3.	服務滿意度 .....	36
(1)	服務滿意度分佈 .....	36
(2)	團體/定時導覽服務及人員各子項滿意度 .....	39
(3)	各種參觀導覽方式之滿意度 .....	41
(4)	服務滿意度得分 .....	43
參、	比較不同人口背景之參觀民眾的參觀特性 .....	45
1.	參觀同伴 .....	46
2.	一年參觀次數 .....	48
3.	平均停留時間 .....	50
4.	實際參觀時間 .....	52
5.	夜間參觀其他美術館經驗 .....	54
6.	希望國美館增加夜間開放時段 .....	56
7.	參觀展覽方式 .....	58
肆、	比較不同人口背景與參觀特性之參觀民眾的服務滿意度 .....	60
1.	性別 .....	60
2.	年齡 .....	61
3.	教育程度 .....	63
4.	職業 .....	64
5.	居住地 (中部縣市) .....	66
6.	居住地 (全國地區) .....	67
7.	參觀同伴 .....	69
8.	一年參觀次數 .....	71
9.	平均停留時間 .....	73

10.	實際參觀時間 .....	74
11.	夜間參觀其他美術館經驗 .....	76
12.	希望國美館夜間開放時段 .....	77
13.	參觀展覽方式 .....	78
伍、	服務滿意度之相關性及預測因子 .....	80
1.	相關性 .....	80
2.	預測因子 .....	81
柒、	性別平等專章 .....	84
1.	服務滿意度之性別比較 .....	84
2.	基本資料之性別比較 .....	85
3.	參觀動機（可複選）之性別比較 .....	86
4.	資訊來源（可複選）之性別比較 .....	87
5.	參觀特性之性別比較 .....	88
6.	參觀區域（複選）之性別比較 .....	89
7.	性別比較總結 .....	90
捌、	跨年度參觀民眾的服務滿意度、基本資料、參觀特性、參觀型態及未來 發展建議比較 .....	91
1.	服務滿意度比較 .....	91
2.	滿意度變化 .....	92
3.	基本資料之年度比較 .....	93
4.	參觀動機（可複選）之年度比較 .....	94
5.	資訊來源（可複選）之年度比較 .....	95
6.	參觀特性之年度比較 .....	96
7.	參觀區域（複選）之年度比較 .....	97
玖、	結論 .....	98
1.	基本資料、參觀行為與服務滿意度 .....	98
2.	不同人口背景之參觀特性與型態 .....	99

3.	不同人口背景之服務滿意度 .....	99
4.	服務滿意度之相關性及預測因子 .....	100
5.	性別平等專章 .....	100
6.	跨年度參觀民眾的比較 .....	101
7.	建議 .....	102
壹拾、	附表 .....	0
壹拾壹、	問卷 .....	22

# 表目錄

表 1.	問卷回收狀況記錄表 .....	10
表 2.	信度統計量(全年).....	11
表 3.	項目整體統計量(全年).....	11
表 4.	性別之人數分配表 .....	13
表 5.	年齡之人數分配表 .....	14
表 6.	教育程度之人數分配表 .....	15
表 7.	職業之人數分配表 .....	16
表 8.	居住地之人數分配表 .....	18
表 9.	參觀動機(可複選)之人次分配表 .....	20
表 10.	資訊來源(可複選)之人次分配表 .....	21
表 11.	參觀同伴之人次分配表 .....	23
表 12.	一年參觀次數之人數分配表 .....	24
表 13.	平均停留時間之人數分配表 .....	25
表 14.	實際參觀時間之人數分配表 .....	26
表 15.	參觀展覽方式之人數分配表 .....	27
表 16.	夜間參觀其他美術館經驗之人數分配表 .....	29
表 17.	希望國美館夜間開放時段之人數分配表 .....	30
表 18.	參觀區域(複選)之人次分配表 .....	31
表 19.	應加強之軟體設施之分類人次分配表 .....	33
表 20.	應加強之硬體設施之分類人次分配表 .....	34
表 21.	對本館的期望之分類人次分配表 .....	35
表 22.	服務滿意度之人數分配表 .....	37
表 23.	團體/定時導覽服務及人員滿意度之人數分配表 .....	39
表 24.	各種參觀導覽方式之滿意度人數分配表 .....	41
表 25.	服務滿意度得分之敘述統計摘要 .....	43
表 26.	參觀特性與基本資料的交叉分析彙總表 .....	45
表 27.	性別在全年服務滿意度上之差異分析摘要表 .....	60
表 28.	年齡在全年服務滿意度上之差異分析摘要表 .....	61
表 29.	教育程度在全年服務滿意度上之差異分析摘要表 .....	63
表 30.	職業在全年服務滿意度上之差異分析摘要表 .....	64
表 31.	居住地(中部縣市)在全年服務滿意度上之差異分析摘要表 .....	66
表 32.	居住地(全國地區)在全年服務滿意度上之差異分析摘要表 .....	67
表 33.	參觀同伴在全年服務滿意度上之差異分析摘要表 .....	69
表 34.	一年參觀次數在全年服務滿意度上之差異分析摘要表 .....	71
表 35.	平均停留時間在全年服務滿意度上之差異分析摘要表 .....	73
表 36.	實際參觀時間在全年服務滿意度上之差異分析摘要表 .....	74

表 37.	夜間參觀其他美術館經驗在全年服務滿意度上之差異分析摘要表 .....	76
表 38.	希望國美館夜間開放時段在全年服務滿意度上之差異分析摘要表 .....	77
表 39.	參觀展覽方式在全年服務滿意度上之差異分析摘要表 .....	78
表 40.	相關係數的強度大小與意義 .....	80
表 41.	全年整體服務滿意度與各項人員服務滿意度之相關係數表 .....	80
表 42.	預測全年整體服務滿意度之迴歸係數摘要表 .....	81
表 43.	性別在服務滿意度上之差異分析摘要表 .....	84
表 44.	104~106 年度在服務滿意度上之差異分析摘要表 .....	91

# 圖目錄

圖 1.	性別之人數比例 .....	13
圖 2.	年齡之人數比例 .....	14
圖 3.	教育程度之人數比例 .....	15
圖 4.	職業之人數比例 .....	17
圖 5.	居住地之人數比例 .....	19
圖 6.	參觀動機之人次比例 .....	20
圖 7.	資訊來源之人次比例 .....	22
圖 8.	參觀同伴之人數比例 .....	23
圖 9.	一年參觀次數之人數比例 .....	24
圖 10.	平均停留時間之人數比例 .....	25
圖 11.	實際參觀時間之人數比例 .....	26
圖 12.	參觀展覽方式之人數比例 .....	28
圖 14.	夜間參觀其他美術館經驗之人數比例 .....	29
圖 15.	希望國美館夜間開放時段之人數比例 .....	30
圖 16.	參觀區域之人次比例 .....	32
圖 17.	服務滿意度之人數比例 .....	38
圖 18.	團體/定時導覽服務及人員各子項目滿意度之人數比例 .....	40
圖 19.	各種參觀導覽方式滿意度之人數比例 .....	42
圖 20.	服務滿意度得分之平均數 .....	44
圖 21.	參觀同伴與基本資料交叉分析表 (* 表統計顯著) .....	47
圖 22.	一年參觀次數與基本資料交叉分析表 (* 表統計顯著) .....	49
圖 23.	平均停留時間與基本資料交叉分析表 (* 表統計顯著) .....	51
圖 24.	實際參觀時間與基本資料交叉分析表 (* 表統計顯著) .....	53
圖 25.	夜間參觀其他美術館經驗與基本資料交叉分析表 (* 表統計顯著) ...	55
圖 26.	希望國美館增加夜間開放時段與基本資料交叉分析表 (* 表統計顯著) .....	57
圖 27.	參觀展覽方式與基本資料交叉分析表 (* 表統計顯著) .....	59
圖 28.	整體服務滿意度影響權重雷達圖 .....	83
圖 29.	性別與基本資料交叉分析 .....	85
圖 30.	性別與參觀動機 (可複選) 交叉分布 .....	86
圖 31.	性別在資訊來源 (可複選) 之交叉摘要表 .....	87
圖 32.	性別在參觀特性之交叉摘要表 .....	88
圖 33.	不同年度在參觀區域 (複選) 之交叉摘要表 .....	89
圖 34.	104~106 年滿意度趨勢 .....	92
圖 35.	不同年度與基本資料交叉分析 .....	93
圖 36.	不同年度與參觀動機 (可複選) 交叉分布 .....	94



圖 37.	不同年度在資訊來源（可複選）之交叉摘要表 .....	95
圖 38.	不同年度在參觀特性之交叉摘要表 .....	96
圖 39.	不同年度在參觀區域（複選）之交叉摘要表 .....	97
圖 40.	晨晰 Insight .....	104

# 壹、前言

## 1. 調查目的

為了解 106 年度下半年前往國立臺灣美術館之參觀民眾，對本館各項公共設施與服務的滿意度，特續執行本調查。調查資料將與上半年合併後進行全年分析。

## 2. 調查對象

調查對象以國立臺灣美術館之參觀民眾為主。

## 3. 調查內容

調查問卷內容與上半年相同，分成五大部份，第一部分為基本資料，了解參觀民眾的性別、年齡、教育程度、職業、居住地等資料；第二部分為參觀特性調查，了解參觀民眾參觀的動機、資訊來源、同行人員、參觀次數、停留時間、實際參觀時間、夜間參觀經驗、夜間開放時段、參觀方式及滿意度、參觀導覽方式建議等；第三部分主要為服務滿意度調查，了解參觀民眾對參觀環境、服務人員、團體/定時導覽服務及人員、展覽內容及整體的服務滿意程度；第四部分為參觀型態調查，主要詢問參觀民眾參觀過的廳室；第五部分則為未來發展的建議，分為軟體設施、硬體設施等項目，詢問應加強點與原因，另外再加上對美術館的期望。本報告完整的問卷題項內容，請參考附件。

## 4. 資料處理

本次調查下半年發放問卷 733 份，實際回收問卷數為 694 份，回收率為 94.7%；有效份數為 694 份，無廢卷，有效回收率為 100%，在 95%信賴水準，抽樣誤差為正負 3.72%以內 (<http://www.surveysystem.com/sscalc.htm>)。有效樣本中，針對量表題部分，若有少許題項漏填者，為求完整，以眾數方式填補。

上、下半年問卷合併後的有效份數為 1272 份，在 95%信賴水準，抽樣誤差為正負 2.75%以內。整理如表 1 所示。

表1. 問卷回收狀況記錄表

上半年	發放問卷 707	回收問卷 581	回收率 82.2%	廢卷 3	有效問卷 578	有效回收率 99.5%
下半年	發放問卷 733	回收問卷 694	回收率 94.7%	廢卷 0	有效問卷 694	有效回收率 100%
全年	發放問卷 1440	回收問卷 1275	回收率 88.5%	廢卷 3	有效問卷 1272	有效回收率 99.8%

## 5. 分析方法

根據基本資料、參觀特性調查、服務滿意度調查、參觀型態調查等，進行次數分配與敘述統計，瞭解參觀民眾基本背景、參觀特性與型態及滿意度分布情形。

接著，以交叉表形式，呈現不同人口背景之參觀民眾的參觀特性與型態；並以差異分析獨立樣本 T 檢定(Independent Sample t-test)、單因子變異數分析(One way ANOVA)，檢驗不同人口背景之參觀民眾的服務滿意度看法是否不同。

接著以相關分析(Correlation)，瞭解整體的服務滿意度與參觀環境、服務人員、團體/定時導覽服務及人員、展覽內容滿意度之間的關係；以多元迴歸 (Mutliple Regression)，分析整體服務滿意度的預測因素，包括人口背景、參觀環境、服務人員、團體/定時導覽服務及人員滿意度影響因子等

本次報告新增性別平等專章，進行性別間相關滿意度之比較，同時比較不同性別之人口變項、參觀特性、參觀區域等。

最後，進行跨年度（103 年~106 年）間相關滿意度之趨勢比較，同時比較不同年度之人口變項、參觀特性、參觀區域等。而且針對參觀民眾所提出在軟體設施、硬體設施及未來期望等之文字意見，進行文字探勘，以歸納比較不同年度之關注議題。

## 6. 信效度分析

信度是指測量結果的一致性、穩定性及可靠性，信度係數愈高即表示該測驗的結果愈一致、穩定與可靠。本報告根據 Cronbach' s  $\alpha$  係數檢視問卷之信度，該係數值越大表示問卷信度越高。

Nunnally (1978) 認為，信度  $\alpha$  係數的標準應該在 0.70 之上。

經過信度分析後，獲得本次問卷之 Cronbach's  $\alpha$  值為 0.92，大於 0.70 之標準，表示該份問卷題目之間具有不錯的內部一致性，即信度優良。

表2. 信度統計量(全年)

Cronbach's Alpha 值	項目的個數
0.92	8

另外，本份問卷之項目整體統計量表如下，其中由最後一欄的「項目刪除時的 Cronbach's Alpha 值」也可以得知，任一題的刪除皆不會造成 Cronbach's Alpha 值的大幅提升，代表各題皆為內部一致性優良的題目。

表3. 項目整體統計量(全年)

題號	內容	項目刪除時的 尺度平均數	項目刪除時的 尺度變異數	修正的項目總 相關	項目刪除時的 Cronbach's Alpha 值
1	參觀環境	31.00	12.10	0.63	0.92
2	服務人員	30.95	11.86	0.72	0.91
3.1	導覽服務及人員_預約方式	31.11	11.66	0.74	0.91
3.2	導覽服務及人員_專業知識	31.00	11.48	0.79	0.90
3.3	導覽服務及人員_服務態度	30.94	11.67	0.77	0.91
3.4	導覽服務及人員_解說速度	31.09	11.38	0.75	0.91
4	展覽內容	30.99	11.97	0.71	0.91
5	整體滿意度	30.97	11.88	0.75	0.91

效度(Validity)是用來衡量測量結果的正確性，所謂測量的正確性，指測驗或測量工具(如問卷)能正確測得其所欲測量的特質或功能之程度。若一個測量工具不能測出所要測的特質，則有再好的信度、再優良的施測步驟也都沒有用，因此我們可說「效度」是測量工具最重要的必備條件。

一般而言，效度可區分為三種類型，分別為「內容效度(Content Validity)」、「效標效度(Criterion – related Validity)」與「建構效度(Construct Validity)」。

除了上述三種效度之外，近年來在社會科學之領域中亦倡導「專家效度」，透過專家或問卷編製者依據本身在內容上的專業知識判斷問卷各題項的代表性。一般所指之專家不必然為從事研究之學者，亦可為長年投身於該領域工作者或是具備專業能力之問卷設計者等。

因此，本問卷採用「專家效度」的分析方式，藉由臺灣美術館之專業能力，以及晨晰統計顧問公司具多年經驗之統計顧問，協助檢視問卷的合理性與問題描述後，對於問卷之邏輯與內容加以修飾，因此本份問卷具備相當之「專家效度」。

## 貳、基本資料與參觀行為

### 1. 基本資料

#### (1) 性別分佈

受訪參觀民眾的性別以「女」最多，計 871 人（68.5%），「男」較少，計 380 人（29.9%），遺漏值 21 人（1.6%）。

表4. 性別之人數分配表

性別	全年		下半年		上半年	
	人數	百分比(%)	人數	百分比(%)	人數	百分比(%)
男	380	29.9	225	32.4	155	26.8
女	871	68.5	451	65.0	420	72.7
未填答	21	1.6	18	2.5	3	0.5
總數	1272	100.0	694	100.0	578	100.0

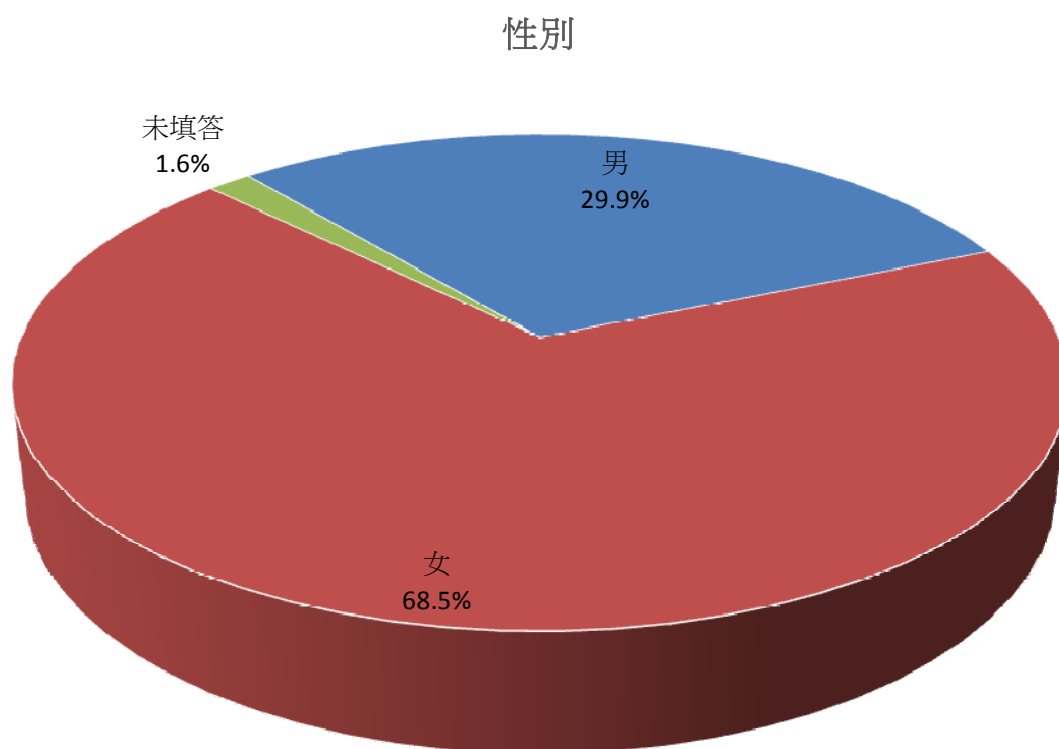


圖1. 性別之人數比例

## (2) 年齡分佈

受訪參觀民眾的年齡以「20歲以下」最多，計361人（28.4%），其次依序為「31-40歲」211人（16.6%）、「41-50歲」199人（15.6%）、「21-30歲」184人（14.5%）、「51-60歲」171人（13.4%）、「61歲以上」123人（9.7%），未填答23人（1.8%）。

表5. 年齡之人數分配表

年齡	全年		下半年		上半年	
	人數	百分比(%)	人數	百分比(%)	人數	百分比(%)
20歲以下	361	28.4	197	28.4	164	28.4
21-30歲	184	14.5	88	12.7	96	16.6
31-40歲	211	16.6	121	17.4	90	15.6
41-50歲	199	15.6	119	17.1	80	13.8
51-60歲	171	13.4	91	13.1	80	13.8
61歲以上	123	9.7	62	8.9	61	10.6
未填答	23	1.8	16	2.3	7	1.2
總數	1272	100.0	694	100.0	578	100.0

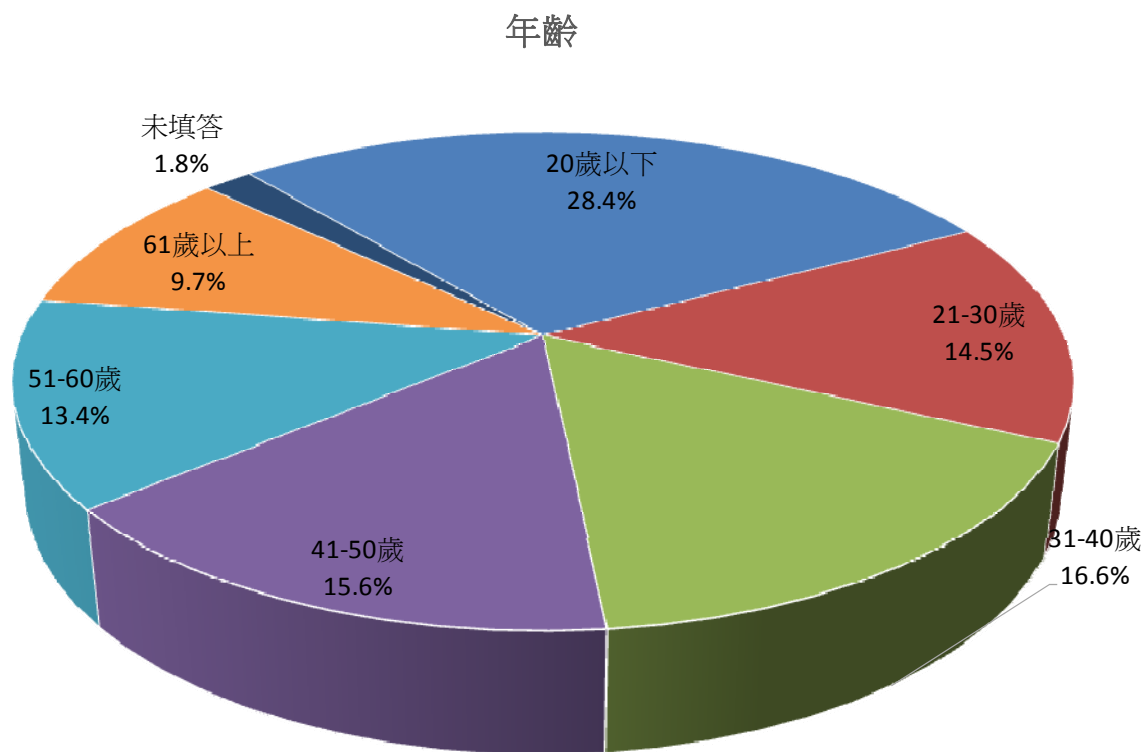


圖2. 年齡之人數比例

### (3) 教育程度分佈

受訪參觀民眾的教育程度以「大學/專科」最多，計 601 人（47.2%），其次依序為「高中/職以下」437 人（34.4%）、「研究所以上」185 人（14.5%），未填答 49 人（3.9%）。

表6. 教育程度之人數分配表

教育程度	全年		下半年		上半年	
	人數	百分比(%)	人數	百分比(%)	人數	百分比(%)
高中/職以下	437	34.4	240	34.6	197	34.1
大學/專科	601	47.2	321	46.3	280	48.4
研究所以上	185	14.5	98	14.1	87	15.1
未填答	49	3.9	35	4.8	14	2.4
總數	1272	100.0	694	100.0	578	100.0

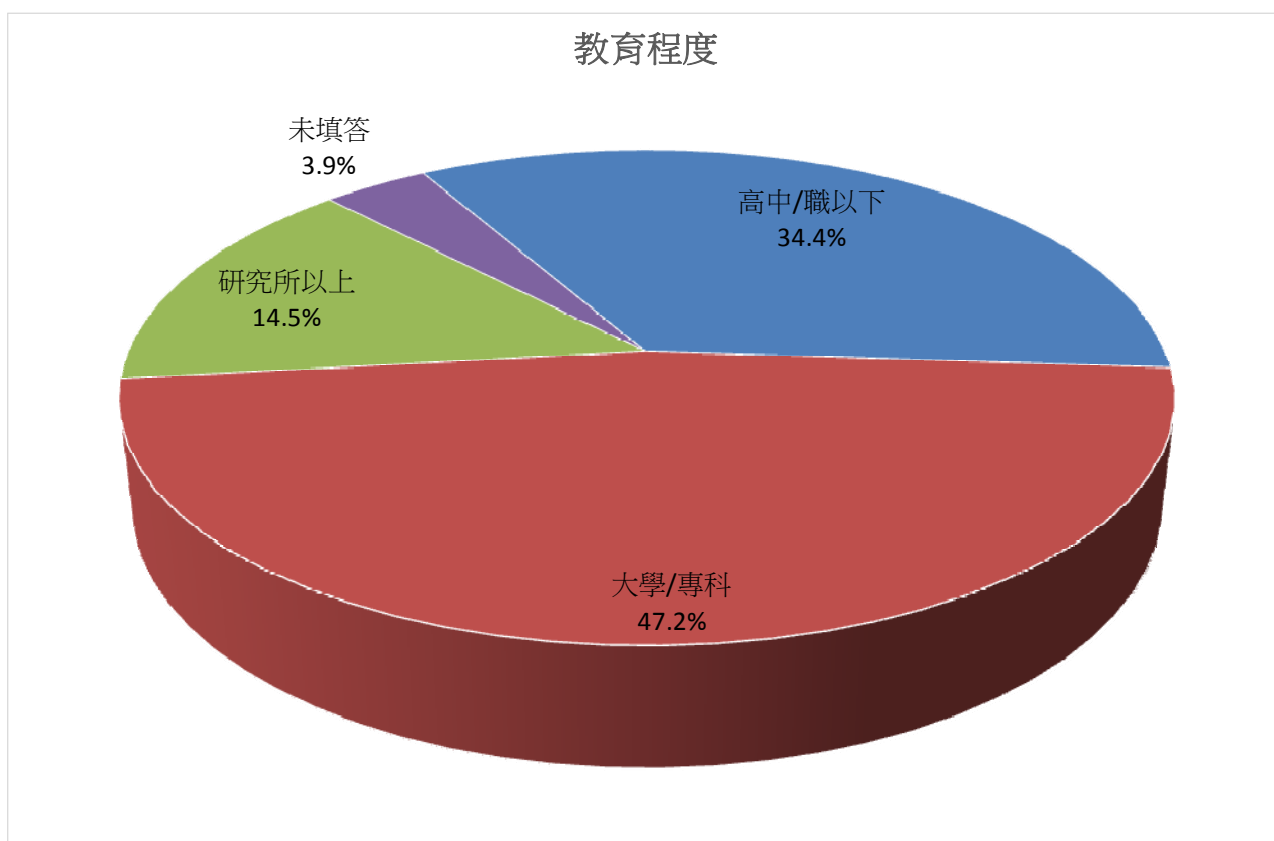


圖3. 教育程度之人數比例



#### (4) 職業分佈

受訪參觀民眾的職業以「學生」最多，計 442 人（34.7%），其次依序為「工商服務業」192 人（15.1%）、「家庭主婦」179 人（14.1%）、「退休人員」118 人（9.3%）、「自由業」107 人（8.4%）、「教」103 人（8.1%）、「其它」52 人（4.1%）、「軍公」49 人（3.9%）、「農林漁牧業」4 人（0.3%），未填答 26 人（2.0%）。

表7. 職業之人數分配表

職業	全年		下半年		上半年	
	人數	百分比(%)	人數	百分比(%)	人數	百分比(%)
軍職、公職	49	3.9	21	3.0	28	4.8
教職	103	8.1	58	8.4	45	7.8
工商服務業	192	15.1	104	15.0	88	15.2
學生	442	34.7	223	32.1	219	37.9
退休人員	118	9.3	65	9.4	53	9.2
農林漁牧業	4	0.3	2	0.3	2	0.3
家庭主婦	179	14.1	101	14.6	78	13.5
自由業	107	8.4	68	9.8	39	6.7
其它	52	4.1	30	4.3	22	3.8
未填答	26	2.0	22	3.1	4	0.7
總數	1272	100.0	694	100.0	578	100.0

# 職業

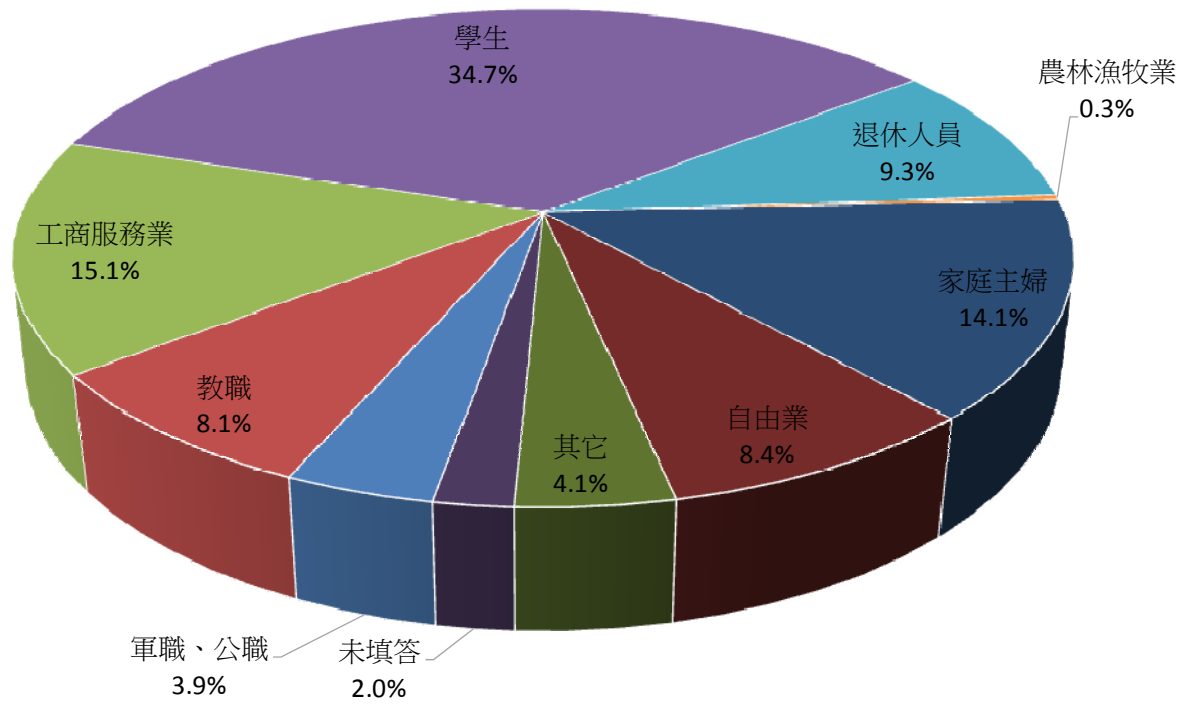


圖4. 職業之人數比例

### (5) 居住地分佈

受訪參觀民眾的居住地以「中部地區」最多，計 907 人（71.3%），其次依序為「北部地區」196 人（15.4%）、「南部地區」87 人（6.8%）、「其他區域」41 人（3.2%）、「東部地區」13 人（1.0%），未填答 28 人（2.2%）。

進一步觀察「中部地區」各縣市，則以「台中市」最多，計 774 人（60.8%），其次依序為「彰化縣」59 人（4.6%）、「南投縣」35 人（2.8%）、「苗栗縣」25 人（2.0%）、「雲林縣」14 人（1.1%）。

表8. 居住地之人數分配表

居住地	全年		下半年		上半年	
	人數	百分比(%)	人數	百分比(%)	人數	百分比(%)
中部地區	907	71.3	490	70.6	417	72.1
台中市	774	60.8	411	59.2	363	62.8
南投縣	35	2.8	20	2.9	15	2.6
彰化縣	59	4.6	37	5.3	22	3.8
苗栗縣	25	2.0	14	2.0	11	1.9
雲林縣	14	1.1	8	1.2	6	1.0
北部地區	196	15.4	97	14.0	99	17.1
南部地區	87	6.8	61	8.8	26	4.5
東部地區	13	1.0	4	0.6	9	1.6
其他區域	41	3.2	21	3.0	20	3.5
未填答	28	2.2	21	2.9	7	1.2
總數	1272	100.0	694	100.0	578	100.0

### 居住地

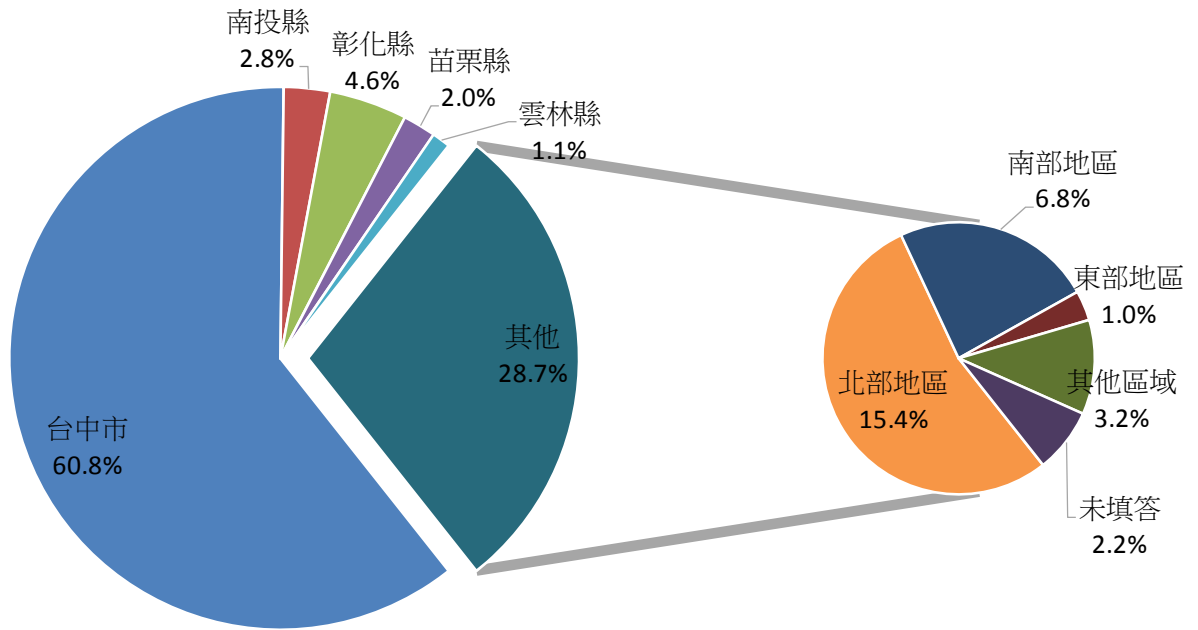


圖5. 居住地之人數比例

## 2. 參觀特性

### (1) 參觀動機分佈 (可複選)

受訪參觀民眾的參觀動機 (可複選)，以「休閒」最多，計 782 人次 (63.4%)，其次依序為「增加藝術知識」512 人次 (41.5%)，「學校作業」109 人次 (8.8%)，「工作需要」75 人次 (6.1%)，「其他」29 人次 (2.4%)。

表9. 參觀動機 (可複選) 之人次分配表

參觀動機 (可複選)	全年 (N = 1233)		下半年 (N = 668)		上半年 (N = 565)	
	人次	百分比(%)	人次	百分比(%)	人次	百分比(%)
休閒	782	63.4	424	63.5	358	63.4
工作需要	75	6.1	39	5.8	36	6.4
學校作業	109	8.8	53	7.9	56	9.9
增加藝術知識	512	41.5	289	43.3	223	39.5
其他	29	2.4	17	2.5	12	2.1
總數	1507	122.2	822	123	685	121.3

參觀動機 (人次百分比)

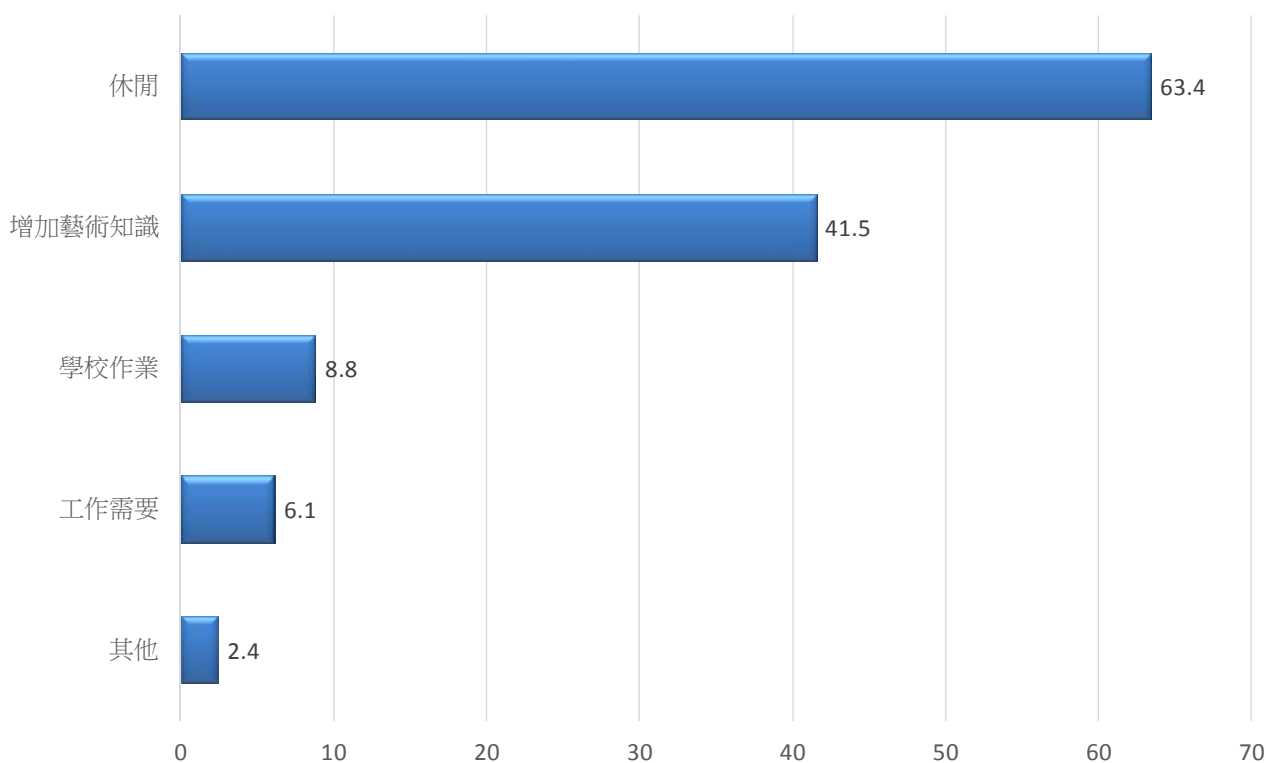


圖6. 參觀動機之人次比例

## (2) 資訊來源分佈 (可複選)

受訪參觀民眾的資訊來源 (可複選)，以「本館網站」最多，計 424 人次 (34.4%)，其次依序為「網路資訊」279 人次 (22.6%)，「朋友介紹」261 人次 (21.2%)，「家人介紹」205 人次 (16.6%)，「本館館訊」190 人次 (15.4%)，「老師介紹」126 人次 (10.2%)，「其他」75 人次 (6.1%)，「電子 DM」67 人次 (5.4%)，「本館活動簡章」63 人次 (5.1%)，「電子報」43 人次 (3.5%)，「手機簡訊」30 人次 (2.4%)，「雜誌」28 人次 (2.3%)，「電視新聞」27 人次 (2.2%)，「廣播」21 人次 (1.7%)，「電視跑馬燈」17 人次 (1.4%)。

表10. 資訊來源 (可複選) 之人次分配表

資訊來源 (可複選)	全年 (N = 1234)		下半年 (N = 666)		上半年 (N = 568)	
	人次	百分比(%)	人次	百分比(%)	人次	百分比(%)
本館網站	424	34.4	205	30.8	219	38.6
網路資訊	279	22.6	160	24.0	119	21.0
電子報	43	3.5	25	3.8	18	3.2
本館館訊	190	15.4	104	15.6	86	15.1
本館活動簡章	63	5.1	52	7.8	11	1.9
電子 DM	67	5.4	9	1.4	58	10.2
手機簡訊	30	2.4	17	2.6	13	2.3
電視新聞	27	2.2	15	2.3	12	2.1
電視跑馬燈	17	1.4	8	1.2	9	1.6
雜誌	28	2.3	13	2.0	15	2.6
廣播	21	1.7	12	1.8	9	1.6
老師介紹	126	10.2	66	9.9	60	10.6
家人介紹	205	16.6	114	17.1	91	16.0
朋友介紹	261	21.2	142	21.3	119	21.0
其他	75	6.1	43	6.5	32	5.6
總數	1856	150.5	985	148.1	871	153.4

資訊來源（人次百分比）

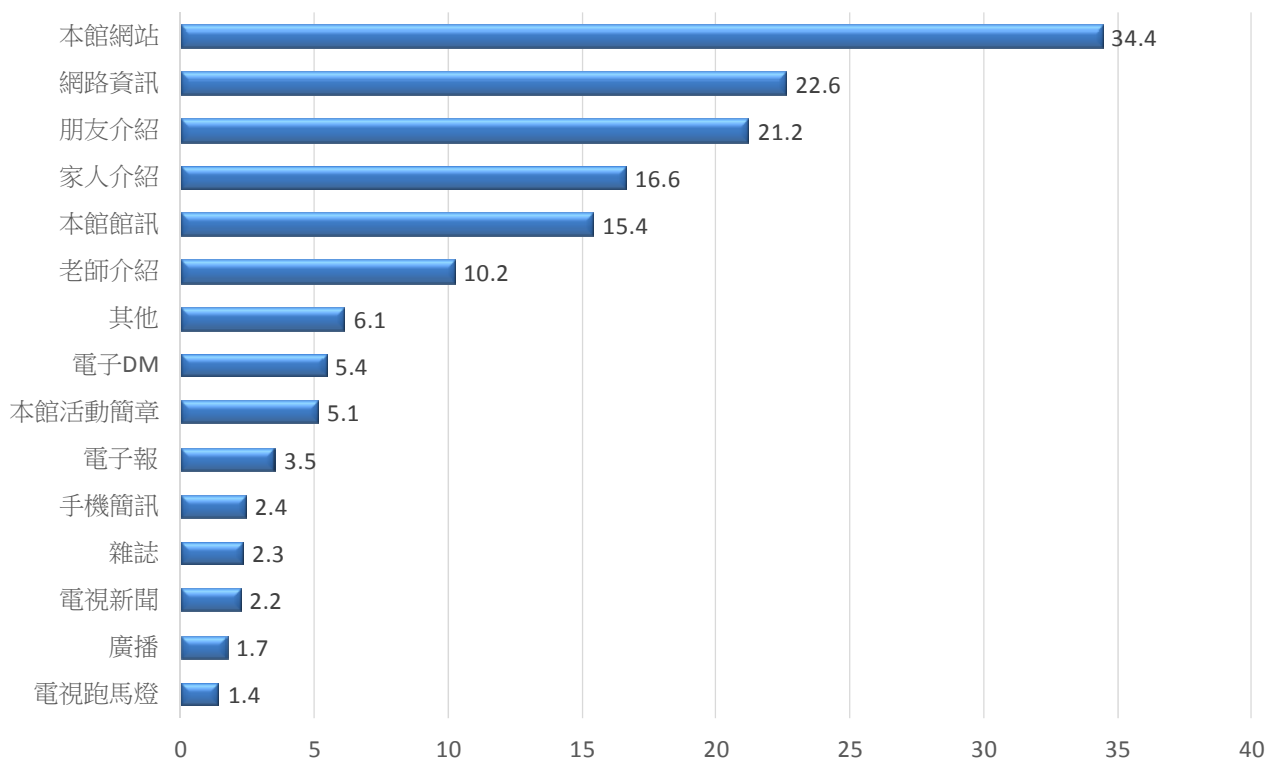


圖7. 資訊來源之人次比例

### (3) 參觀同伴分佈

受訪參觀民眾的參觀同伴，以「和家人」最多，計 577 人（45.4%），其次依序為「一個人」253 人（19.9%）、「和朋友」225 人（17.7%）、「學校或團體」191 人（15.0%）、「其他」7 人（0.6%），未填答 19 人（1.5%）。

表11. 參觀同伴之人次分配表

參觀同伴	全年		下半年		上半年	
	人數	百分比(%)	人數	百分比(%)	人數	百分比(%)
一個人	253	19.9	121	17.4	132	22.8
和家人	577	45.4	318	45.8	259	44.8
和朋友	225	17.7	119	17.1	106	18.3
學校或團體	191	15.0	120	17.3	71	12.3
其它	7	0.6	4	0.6	3	0.5
未填答	19	1.5	12	1.7	7	1.2
總數	1272	100.0	694	100.0	578	100.0

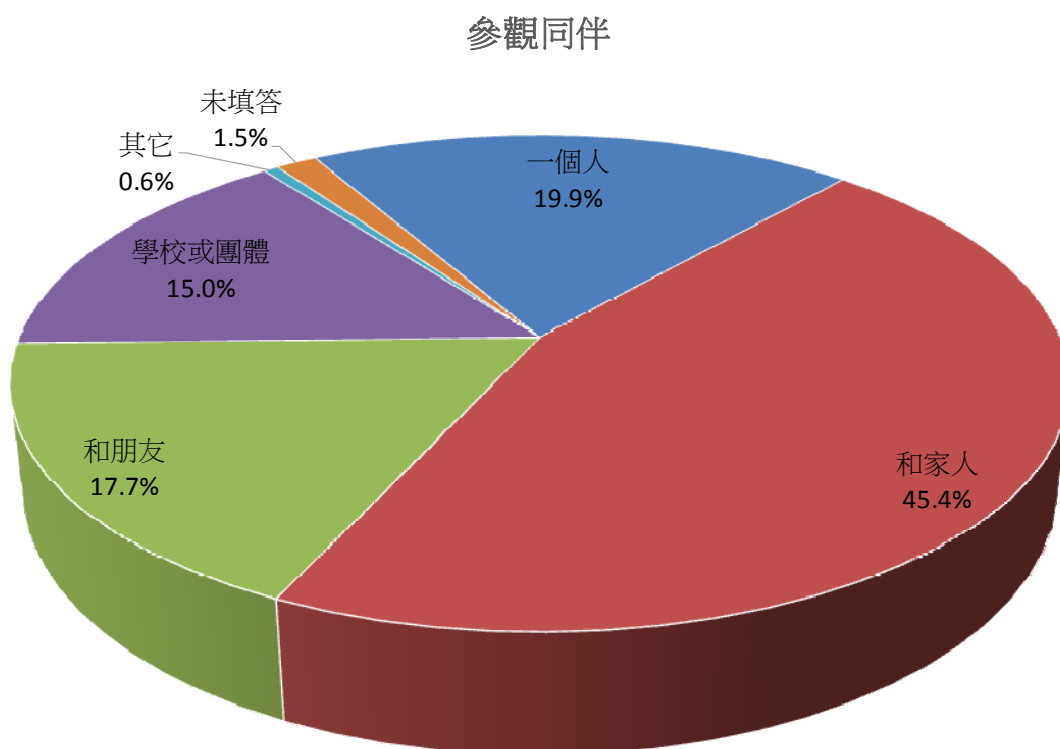


圖8. 參觀同伴之人數比例



(4) 一年參觀次數分佈

受訪參觀民眾一年參觀美術館次數(含本次)，以「2~5次」最多，計589人(46.3%)，其次依序為「第1次」260人(20.4%)、「11次以上」218人(17.1%)、「6~10次」194人(15.3%)，未填答11人(0.9%)。

表12. 一年參觀次數之人數分配表

一年參觀次數	全年		下半年		上半年	
	人數	百分比(%)	人數	百分比(%)	人數	百分比(%)
第1次	260	20.4	145	20.9	115	19.9
2~5次	589	46.3	333	48.0	256	44.3
6~10次	194	15.3	102	14.7	92	15.9
11次以上	218	17.1	107	15.4	111	19.2
未填答	11	0.9	7	1.0	4	0.7
總數	1272	100.0	694	100.0	578	100.0

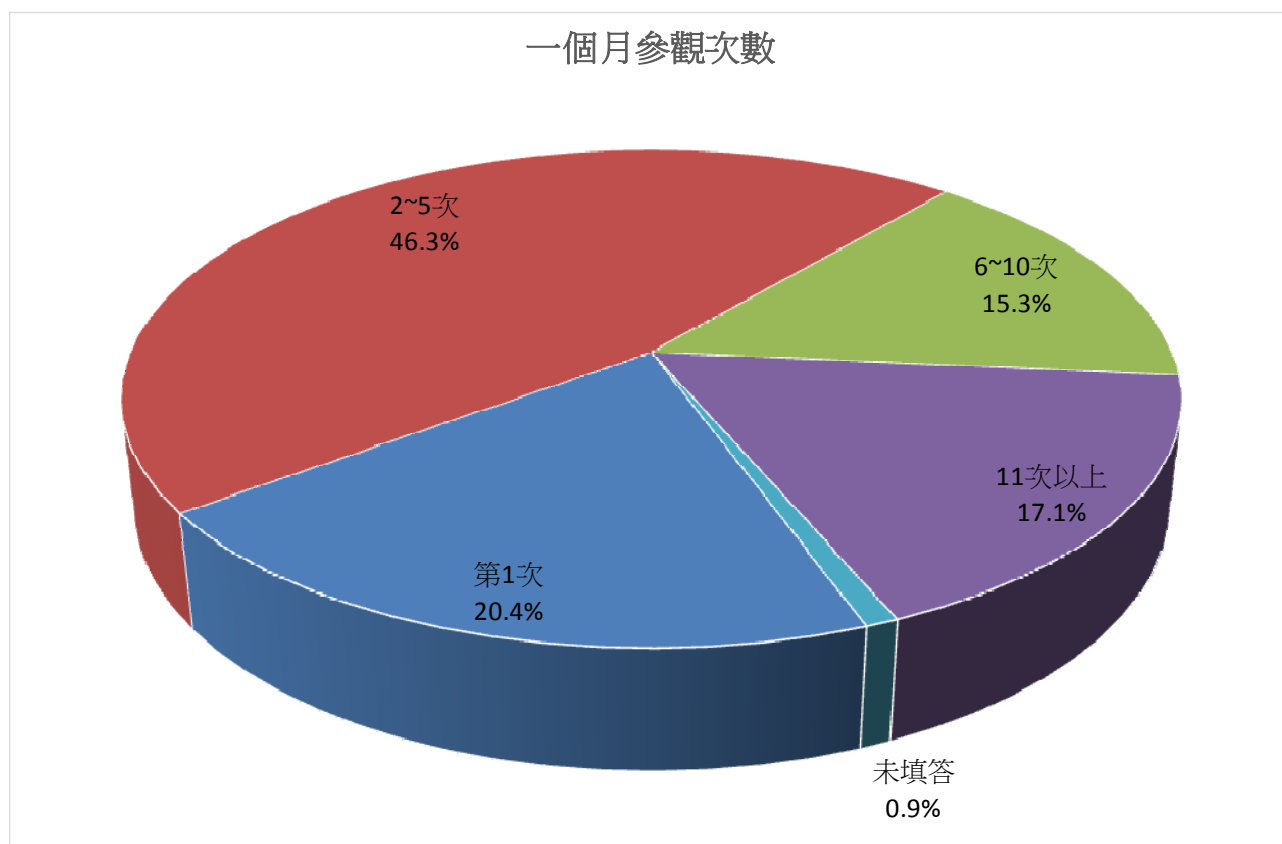


圖9. 一年參觀次數之人數比例

### (5) 平均停留時間分佈

受訪參觀民眾每次在國美館平均停留時間，以「1-2 小時」最多，計 641 人（50.4%），其次依序為「半天」412 人（32.4%）、「1 小時以內」100 人（7.9%）、「半天至一天」97 人（7.6%），未填答 22 人（1.7%）。

表13. 平均停留時間之人數分配表

平均停留時間	全年		下半年		上半年	
	人數	百分比(%)	人數	百分比(%)	人數	百分比(%)
1 小時以內	100	7.9	54	7.8	46	8.0
1-2 小時	641	50.4	356	51.3	285	49.3
半天	412	32.4	211	30.4	201	34.8
半天至一天	97	7.6	59	8.5	38	6.6
未填答	22	1.7	14	2.0	8	1.4
總數	1272	100.0	694	100.0	578	100.0

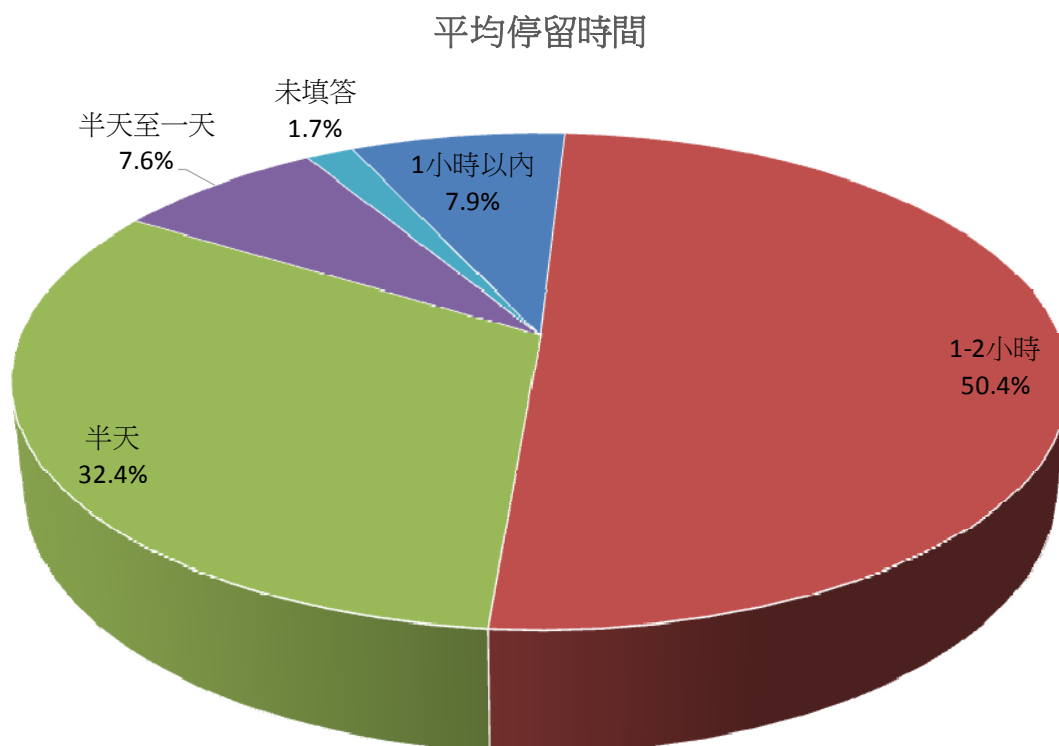


圖10. 平均停留時間之人數比例

(6) 實際參觀時間分佈

受訪參觀民眾實際參觀展覽的時間，以「1小時」最多，計348人（27.4%），其次依序為「1小時半」274人（21.5%）、「2小時」253人（19.9%）、「3小時以上」165人（13.0%）、「2小時半」122人（9.6%）、「30分鐘」96人（7.5%），未填答14人（1.1%）。

表14. 實際參觀時間之人數分配表

參觀展覽方式	全年		下半年		上半年	
	人數	百分比(%)	人數	百分比(%)	人數	百分比(%)
30分鐘	96	7.5	52	7.5	44	7.6
1小時	348	27.4	194	28.0	154	26.6
1小時半	274	21.5	163	23.5	111	19.2
2小時	253	19.9	126	18.2	127	22.0
2小時半	122	9.6	67	9.7	55	9.5
3小時以上	165	13.0	83	12.0	82	14.2
未填答	14	1.1	9	1.3	5	0.9
總數	1272	100.0	694	100.0	578	100.0

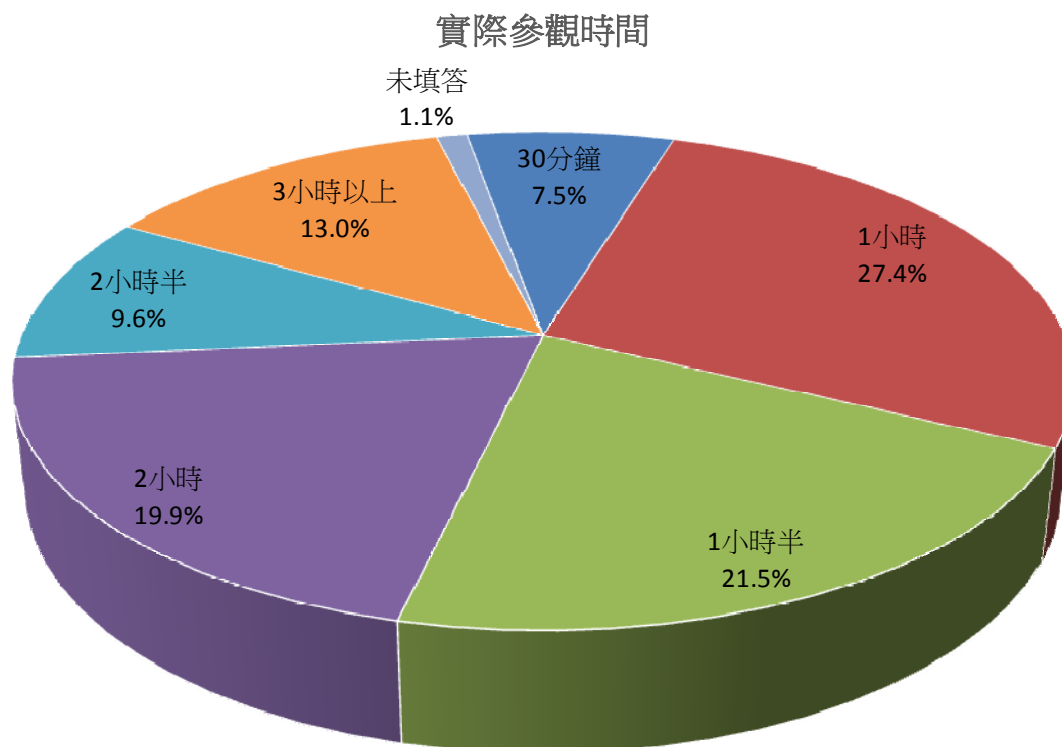


圖11. 實際參觀時間之人數比例

### (7) 參觀展覽方式分佈

受訪參觀民眾喜歡的參觀展覽方式，以「自行參觀」最多，計 942 人（74.1%），其次依序為「團體/定時導覽」148 人（11.6%）、「專家導賞」73 人（5.7%）、「使用 QR code 語音導覽」30 人（2.4%）、「國美館藝術漫步」29 人（2.3%）、「使用 Wifi phone/智慧導覽機」21 人（1.7%）、「i 藝國美館」11 人（0.9%）、「國美友善導覽」6 人（0.5%）、「其他方式」5 人（0.4%），未填答 7 人（0.5%）。

表15. 參觀展覽方式之人數分配表

參觀展覽方式	全年		下半年		上半年	
	人數	百分比 (%)	人數	百分比 (%)	人數	百分比 (%)
自行參觀	942	74.1	498	71.8	444	76.8
專家導賞	73	5.7	44	6.3	29	5.0
團體/定時導覽	148	11.6	89	12.8	59	10.2
使用 Wifi phone/智慧導覽機	21	1.7	10	1.4	11	1.9
使用 QR code 語音導覽	30	2.4	16	2.3	14	2.4
國美館藝術漫步 <sup>註</sup>	29	2.3	15	2.2	14	2.4
i 藝國美館 <sup>註</sup>	11	0.9	6	0.9	5	0.9
國美友善導覽 <sup>註</sup>	6	0.5	6	0.9	0	0.0
其他方式	5	0.4	5	0.7	0	0.0
未填答	7	0.5	5	0.7	2	0.3
總數	1272	100.0	694	100.0	578	100.0

註：本年新增選項「國美館藝術漫步」、「i 藝國美館」、「國美友善導覽」為國美館 APP

## 參觀展覽方式

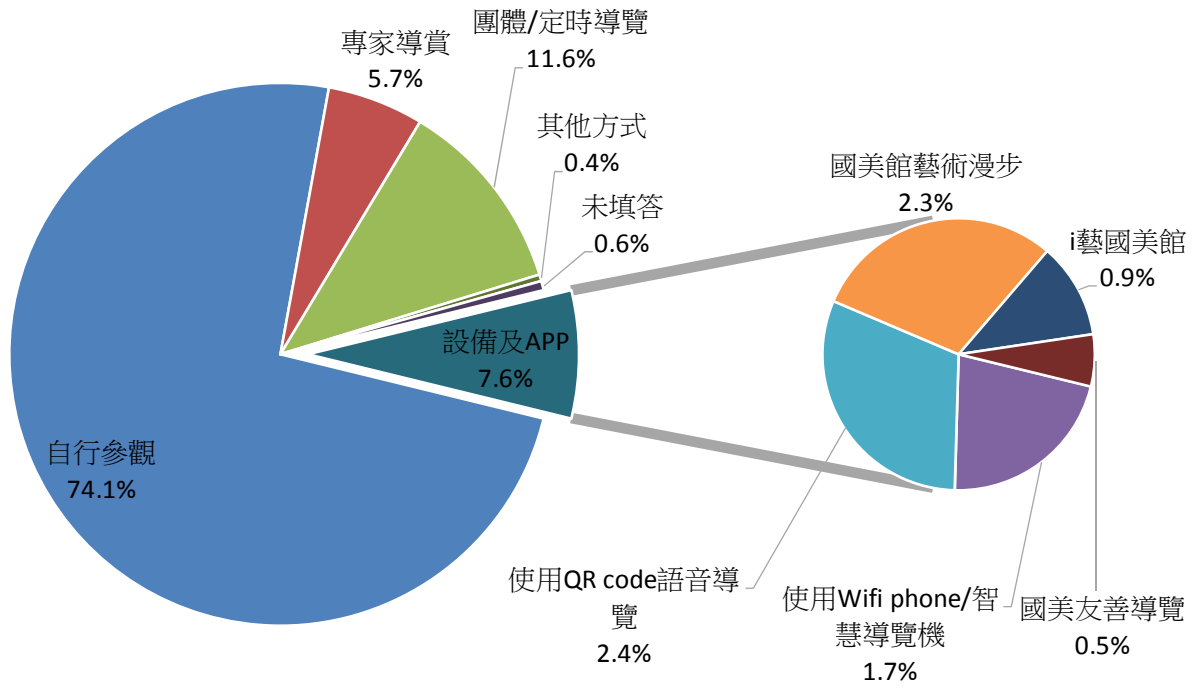


圖12. 參觀展覽方式之人數比例

(8) 夜間參觀其他美術館經驗分佈

受訪參觀民眾的夜間參觀其他美術館經驗，以「不曾」最多，計 887 人（69.7%），其次依序為「1~3 次」287 人（22.6%）、「4 次以上」88 人（6.9%），未填答 10 人（0.8%）。

表16. 夜間參觀其他美術館經驗之人數分配表

夜間參觀其他美術館經驗	全年		下半年		上半年	
	人數	百分比(%)	人數	百分比(%)	人數	百分比(%)
不曾	887	69.7	496	71.5	391	67.6
1~3 次	287	22.6	152	21.9	135	23.4
4 次以上	88	6.9	39	5.6	49	8.5
未填答	10	0.8	7	1.0	3	0.5
總數	1272	100.0	694	100.0	578	100.0

註：本題係 2015 下半年新增題目。

夜間參觀其他美術館經驗

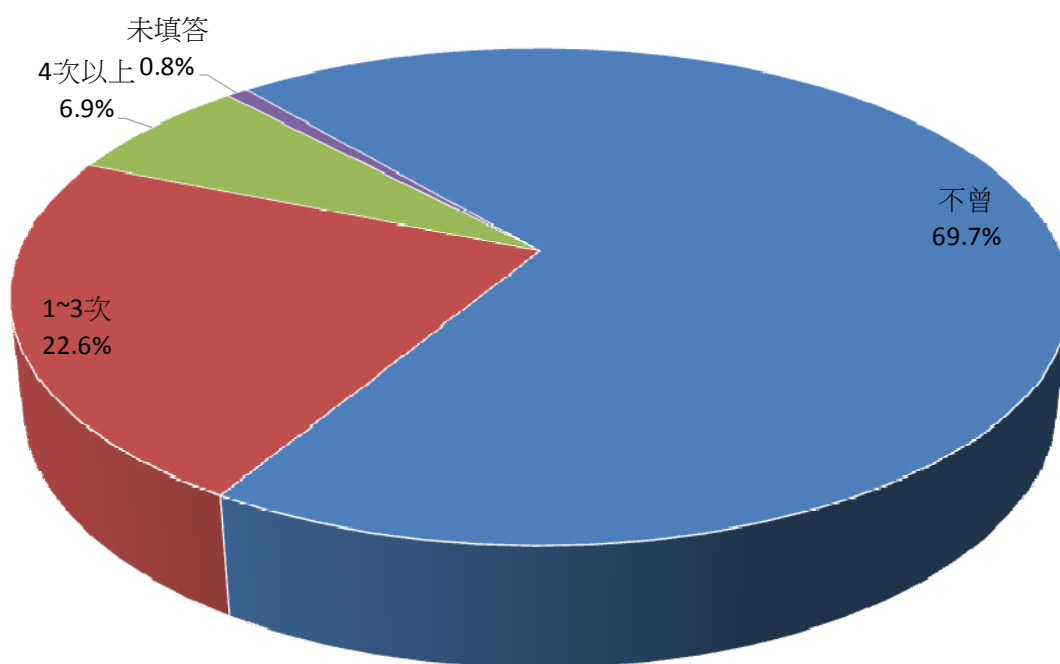


圖14. 夜間參觀其他美術館經驗之人數比例

(9) 希望國美館夜間開放時段分佈

受訪參觀民眾希望國美館夜間開放時段，以「星期六」最多，計 861 人（67.7%），「星期五」較少，計 378 人（29.7%），未填答 33 人（2.5%）。

表17. 希望國美館夜間開放時段之人數分配表

希望國美館夜間開放時段	全年		下半年		上半年	
	人數	百分比(%)	人數	百分比(%)	人數	百分比(%)
星期五	378	29.7	200	28.8	178	30.8
星期六	861	67.7	478	68.9	383	66.3
未填答	33	2.6	16	2.3	17	2.9
總數	1272	100.0	694	100.0	578	100.0

註：本題係 2015 下半年新增題目。

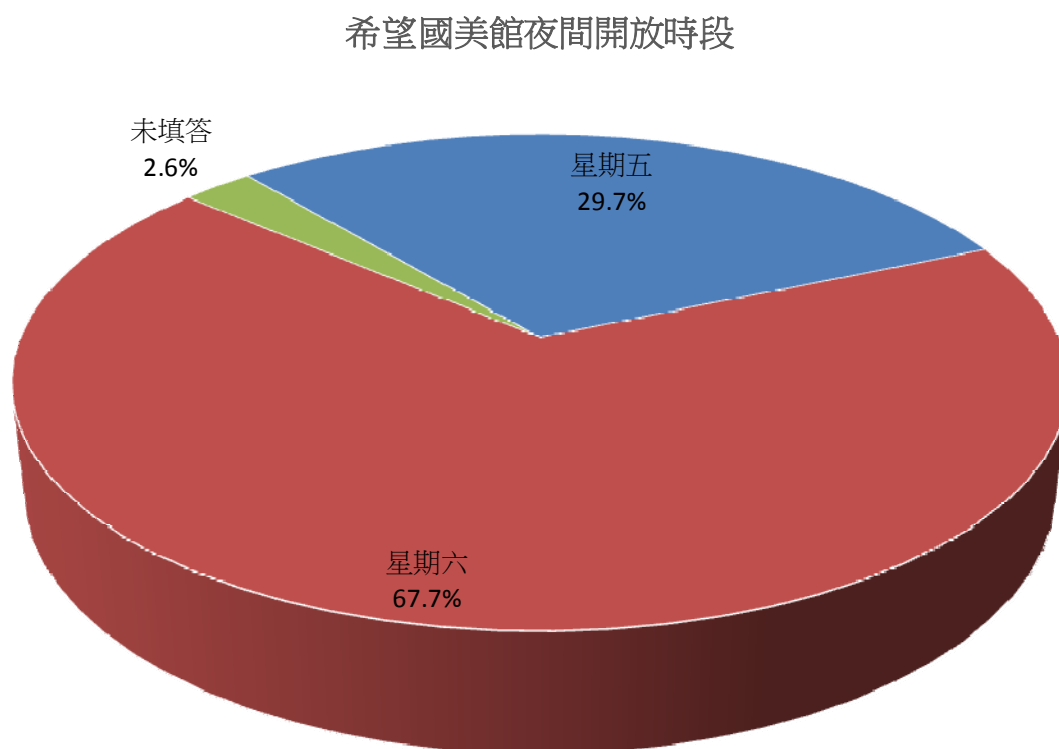


圖15. 希望國美館夜間開放時段之人數比例

(10) 參觀區域分佈 (複選)

受訪參觀民眾的參觀區域 (複選)，以「展場」最多，計 769 人次 (62.1%)，其次依序為「館外彫塑園區」388 人次 (31.3%)，「精品店」347 人次 (28.0%)，「影音藝術廳」329 人次 (26.6%)，「兒童遊戲室」316 人次 (25.5%)，「兒童繪本區」281 人次 (22.7%)，「數位方舟」234 人次 (18.9%)，「資料中心」218 人次 (17.6%)，「春水堂」187 人次 (15.1%)，「下凹庭園」140 人次 (11.3%)，「資訊轉運站」108 人次 (8.7%)，「演講廳」103 人次 (8.3%)，「咖啡廳」97 人次 (7.8%)，「教師資源室」44 人次 (3.6%)，「其他」21 人次 (1.7%)。

表18. 參觀區域 (複選) 之人次分配表

參觀區域 (複選)	全年 (N = 1239)		下半年 (N = 675)		上半年 (N = 564)	
	人次	百分比(%)	人次	百分比(%)	人次	百分比(%)
兒童遊戲室	316	25.5	168	24.9	148	26.2
兒童繪本區	281	22.7	160	23.7	121	21.5
數位方舟	234	18.9	123	18.2	111	19.7
演講廳	103	8.3	59	8.7	44	7.8
教師資源室	44	3.6	20	3.0	24	4.3
影音藝術廳	329	26.6	183	27.1	146	25.9
資料中心	218	17.6	110	16.3	108	19.1
資訊轉運站	108	8.7	59	8.7	49	8.7
下凹庭園	140	11.3	67	9.9	73	12.9
精品店	347	28.0	182	27.0	165	29.3
春水堂	187	15.1	93	13.8	94	16.7
館外彫塑園區	388	31.3	213	31.6	175	31.0
咖啡廳	97	7.8	61	9.0	36	6.4
展場	769	62.1	437	64.7	332	58.9
其他	21	1.7	15	2.2	6	1.1
總數	3582	289.2	1950	288.8	1632	289.5



參觀區域（人次百分比）

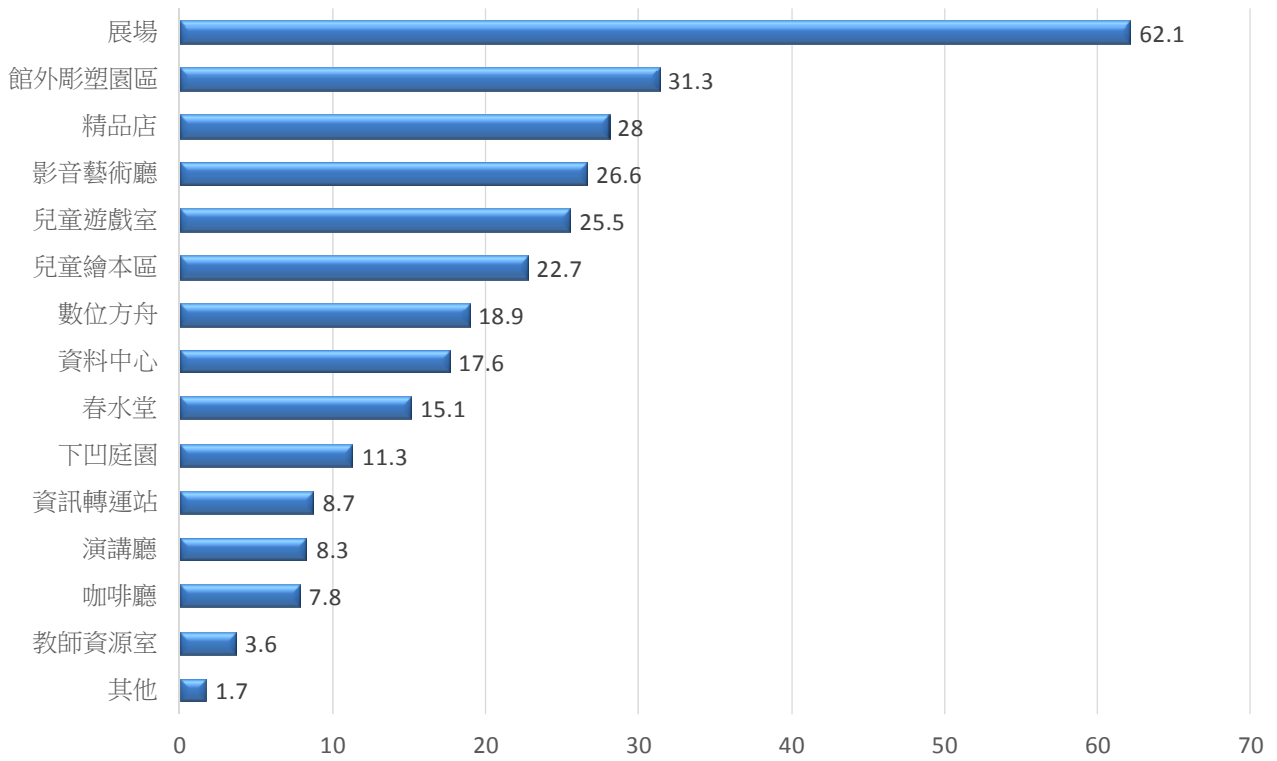


圖16. 參觀區域之人次比例

(11)未來發展上應加強之設施與服務、對本館的期望

【應加強之軟體設施】

106 年下半年受訪參觀民眾對於未來發展上應加強之軟體設施，除了「稱讚語或空泛建議」及「其它無法分類」外，以「解說,講解,導覽,介紹,資訊等」類別最多，計 15 人次（19.0%），其次為「親切,主動,互動,態度,熱情,笑容,和善,耐心,貼心等」12 人次（15.2%）。各分類之民眾詳細意見列於附表 1。

如與去年同期（105 年下半年）比較，各項目應加強軟體設施之建議人次皆有下降現象，顯示民眾對軟體設施應改善的項目，比起去年同期有減少的趨勢。顯然本館改善已漸趨成效。

表19. 應加強之軟體設施之分類人次分配表

類別	增加或改善的內容	106 年				105 年			
		上半年		下半年		上半年		下半年	
		人次	%	人次	%	人次	%	人次	%
A	人員,志工,服務,服務品質等	2	2.6%	2	2.5%	6	6.3%	5	3.3%
B	解說,講解,導覽,介紹,資訊等	15	19.2%	15	19.0%	24	25.3%	29	19.0%
C	親切,主動,互動,態度,熱情,笑容,和善,耐心,貼心等	12	15.4%	12	15.2%	14	14.7%	16	10.5%
D	展覽,藝術,作品,展場,動畫等	8	10.3%	6	7.6%	15	15.8%	13	8.5%
E	參觀品質,秩序維持	1	1.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
F	稱讚語或空泛建議	11	14.1%	18	22.8%	6	6.3%	62	40.5%
other	其它無法分類	34	43.6%	30	38.0%	44	46.3%	49	32.0%
		83	106.4%	83	105.1%	109	114.7%	174	113.7%

註：因部分民眾意見多元並跨不同類別，故總計超過 100%。

## 【應加強之硬體設施】

106 年下半年受訪參觀民眾對於未來發展上應加強之硬體設施，除了「稱讚語或空泛建議」及「其它無法分類」外，以「廁所,洗手間,冷氣,空調,飲水,飲水機,停車,車位,椅,座位等」類別最多，計 16 人次（16.7%），其次為「休息,參觀,空間,動線,標示,路線,路標,展場,休息區,英才門開放等」12 人次（12.5%）。各分類之民眾詳細意見列於附表 2。

如與去年同期（105 年下半年）比較，各項目應加強硬體設施之建議人次皆有下降現象，顯示民眾對硬體設施應改善的項目，比起去年同期有減少的趨勢。顯然本館改善已漸趨成效。

表20. 應加強之硬體設施之分類人次分配表

類別	增加或改善的內容	106 年				105 年			
		上半年		下半年		上半年		下半年	
		人次	%	人次	%	人次	%	人次	%
A	廁所,洗手間,冷氣,空調,飲水,飲水機,停車,車位,椅,座位等	23	29.1%	16	16.7%	33	32.7%	30	17.0%
B	休息,參觀,空間,動線,標示,路線,路標,展場,休息區,英才門開放等	22	27.8%	12	12.5%	22	21.8%	23	13.1%
C	導覽,螢幕,語音,電腦等	7	8.9%	5	5.2%	6	5.9%	6	3.4%
D	兒童,孩子,小朋友,遊戲等	2	2.5%	4	4.2%	2	2.0%	12	6.8%
E	稱讚語或空泛建議	6	7.6%	16	16.7%	8	7.9%	50	28.4%
other	其它無法分類	26	32.9%	50	52.1%	40	39.6%	68	38.6%
		86	108.9%	103	107.3%	111	109.9%	189	107.4%

註：因部分民眾意見多元並跨不同類別，故總計超過 100%。

## 【對本館的期望】

106 年下半年受訪參觀民眾對本館的期望，除了「稱讚語或空泛建議」及「其它無法分類」外，以「展覽,藝術,作品,美術,展品,國際化等」類別最多，計 118 人次（25.8%），其餘皆在 10%以下。各分類之民眾詳細意見列於附表 3。

如與去年同期（105 年下半年）比較，在「活動」、「宣傳,資訊,推廣教育等」、「動線,標示」、「開放,時間,空間,展場,分館,設施等」之建議人次皆有上升現象，顯示民眾對這些項目的期望，比起去年同期有增加的趨勢，本館應加強改善。

表21. 對本館的期望之分類人次分配表

類別	增加或改善的內容	106 年				105 年			
		上半年		下半年		上半年		下半年	
		人次	%	人次	%	人次	%	人次	%
A	展覽,藝術,作品,美術,展品,國際化等	84	32.6%	118	25.8%	89	22.9%	133	24.1%
B	活動	17	6.6%	40	8.7%	22	5.7%	26	4.7%
C	互動	13	5.0%	18	3.9%	23	5.9%	38	6.9%
D	兒童,遊戲,親子,小朋友	20	7.8%	40	8.7%	27	7.0%	46	8.3%
E	導覽,解說	16	6.2%	18	3.9%	16	4.1%	26	4.7%
F	宣傳,資訊,推廣教育等	11	4.3%	24	5.2%	11	2.8%	18	3.3%
G	動線,標示	4	1.6%	3	0.7%	7	1.8%	1	0.2%
H	開放,時間,空間,展場,分館,設施等	31	12.0%	41	9.0%	64	16.5%	38	6.9%
I	人數控管	1	0.4%	1	0.2%	2	0.5%	3	0.5%
J	平價消費,秩序維持	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
K	稱讚語或空泛建議	15	5.8%	101	22.1%	70	18.0%	145	26.3%
other	其它無法分類	89	34.5%	120	26.2%	109	28.1%	144	26.1%
	總計	301	116.7%	524	114.4%	440	113.4%	618	112.0%

註：因部分民眾意見多元並跨不同類別，故總計超過 100%。

### 3. 服務滿意度

#### (1) 服務滿意度分佈

全年問卷調查受訪參觀民眾的滿意度，在參觀環境方面，以「滿意」最多，計 675 人(53.1%)，其次依序為「非常滿意」547 人(43.0%)、「普通」44 人(3.5%)、「非常不滿意」4 人(0.3%)、「不滿意」2 人(0.2%)。

在服務人員方面，以「非常滿意」最多，計 639 人(50.2%)，其次依序為「滿意」564 人(44.3%)、「普通」67 人(5.3%)、「不滿意」與「非常不滿意」各 1 人(0.1%)。

在展覽內容方面，以「滿意」最多，計 681 人(53.5%)，其次依序為「非常滿意」522 人(41.0%)、「普通」67 人(5.3%)、「不滿意」2 人(0.2%)。

在整體服務滿意度方面，以「滿意」最多，計 701 人(55.1%)，其次依序為「非常滿意」531 人(41.7%)、「普通」38 人(3.0%)、「非常不滿意」2 人(0.2%)。

表22. 服務滿意度之人數分配表

選項	參觀環境		服務人員		團體/定時導覽 服務及人員 <sup>註</sup>		展覽內容		整體滿意度		
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	
全年	非常滿意	547	43.0	639	50.2	---	---	522	41.0	531	41.7
	滿意	675	53.1	564	44.3	---	---	681	53.5	701	55.1
	普通	44	3.5	67	5.3	---	---	67	5.3	38	3.0
	不滿意	2	0.2	1	0.1	---	---	2	0.2	0	0.0
	非常不滿意	4	0.3	1	0.1	---	---	0	0.0	2	0.2
總數		1272	100.0	1272	100.0	---	---	1272	100.0	1272	100.0
下半年	非常滿意	291	41.9	350	50.4	---	---	285	41.1	283	40.8
	滿意	375	54.0	305	43.9	---	---	372	53.6	387	55.8
	普通	24	3.5	38	5.5	---	---	35	5.0	22	3.2
	不滿意	1	0.1	0	0.0	---	---	2	0.3	0	0.0
	非常不滿意	3	0.4	1	0.1	---	---	0	0.0	2	0.3
總數		694	100.0	694	100.0	---	---	694	100.0	694	100.0
上半年	非常滿意	256	44.3	289	50.0	---	---	237	41.0	248	42.9
	滿意	300	51.9	259	44.8	---	---	309	53.5	314	54.3
	普通	20	3.5	29	5.0	---	---	32	5.5	16	2.8
	不滿意	1	0.2	1	0.2	---	---	0	0.0	0	0.0
	非常不滿意	1	0.2	0	0.0	---	---	0	0.0	0	0.0
總數		578	100.0	578	100.0	---	---	578	100.0	578	100.0

註：針對團體/定時導覽服務及人員部分，本次調查細分「預約方式」、「專業知識」、「服務態度」、「解說速度」等四子項，分別詢問使用滿意度，以偵測不滿意來源。

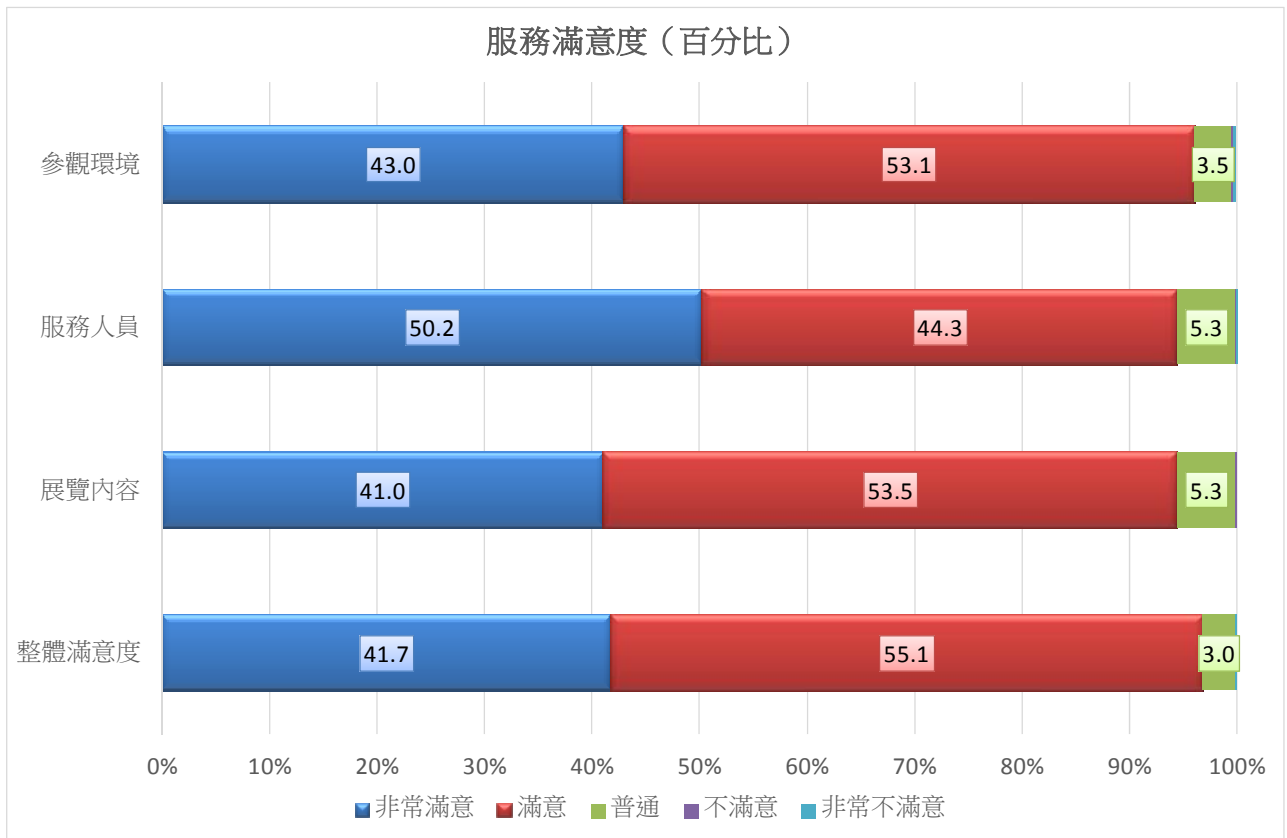


圖17. 服務滿意度之人數比例

## (2) 團體/定時導覽服務及人員各子項滿意度

鑑於以往調查，導覽服務滿意度為各項中較差項目，因此本次進一步針對團體/定時導覽服務及人員部分，再區分四子項調查，期能找出原因。

在預約方式方面，以「滿意」最多，計 385 人(52.1%)，其次為「非常滿意」291 人(39.4%)。

在專業知識方面，以「非常滿意」最多，計 361 人(48.5%)，其次為「滿意」339 人(45.6%)。

在服務態度方面，以「非常滿意」最多，計 416 人(55.0%)，其次為「滿意」307 人(40.6%)。

在解說速度方面，以「滿意」最多，計 333 人(46.2%)，其次為「非常滿意」322 人(44.7%)。

綜合而言，全年各子項偏不滿意者比例並未特別高，僅在解說速度一項，不滿意比例稍多，但也只有 7 人。在上、下半年調查，結果皆類似。若再與前述其他項目比較，團體/定時導覽服務的不滿意度(「不滿意」及「非常不滿意」)也很低，代表本館的團體/定時導覽服務還不錯。

不過，其中「預約方式」及「解說速度」二項，評價為「普通」者的比例稍高，顯示有一些參觀民眾認為該二項方式滿意度一般般。可研議更為科技化、彈性的方式，讓不同需求的人獲得滿足。

表23. 團體/定時導覽服務及人員滿意度之人數分配表

選項		團體/定時導覽服務及人員 <sup>註</sup>							
		預約方式		專業知識		服務態度		解說速度	
		人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
全年	非常滿意	291	39.4	361	48.5	416	55.0	322	44.7
	滿意	385	52.1	339	45.6	307	40.6	333	46.2
	普通	62	8.4	40	5.4	33	4.4	59	8.2
	不滿意	0	0.0	2	0.3	0	0.0	6	0.8
	非常不滿意	1	0.1	2	0.3	1	0.1	1	0.1
總數		739	100.0	744	100.1	757	100.1	721	100.0
下半年	非常滿意	150	37.2	190	47.7	215	53.1	162	42.4
	滿意	210	52.1	177	44.5	167	41.2	172	45.0
	普通	42	10.4	28	7.0	22	5.4	45	11.8
	不滿意	0	0.0	2	0.5	0	0.0	2	0.5
	非常不滿意	1	0.2	1	0.3	1	0.2	1	0.3
總數		403	100.0	398	100.0	405	100.0	382	100.0
上	非常滿意	141	42.0	171	49.4	201	57.1	160	47.2



半年	滿意	175	52.1	162	46.8	140	39.8	161	47.5
	普通	20	6.0	12	3.5	11	3.1	14	4.1
	不滿意	0	0.0	0	0.0	0	0.0	4	1.2
	非常不滿意	0	0.0	1	0.3	0	0.0	0	0.0
總數		336	100.0	346	100.0	352	100.0	339	100.0

註：總人數不一致，係因未接觸某項服務者，免答。

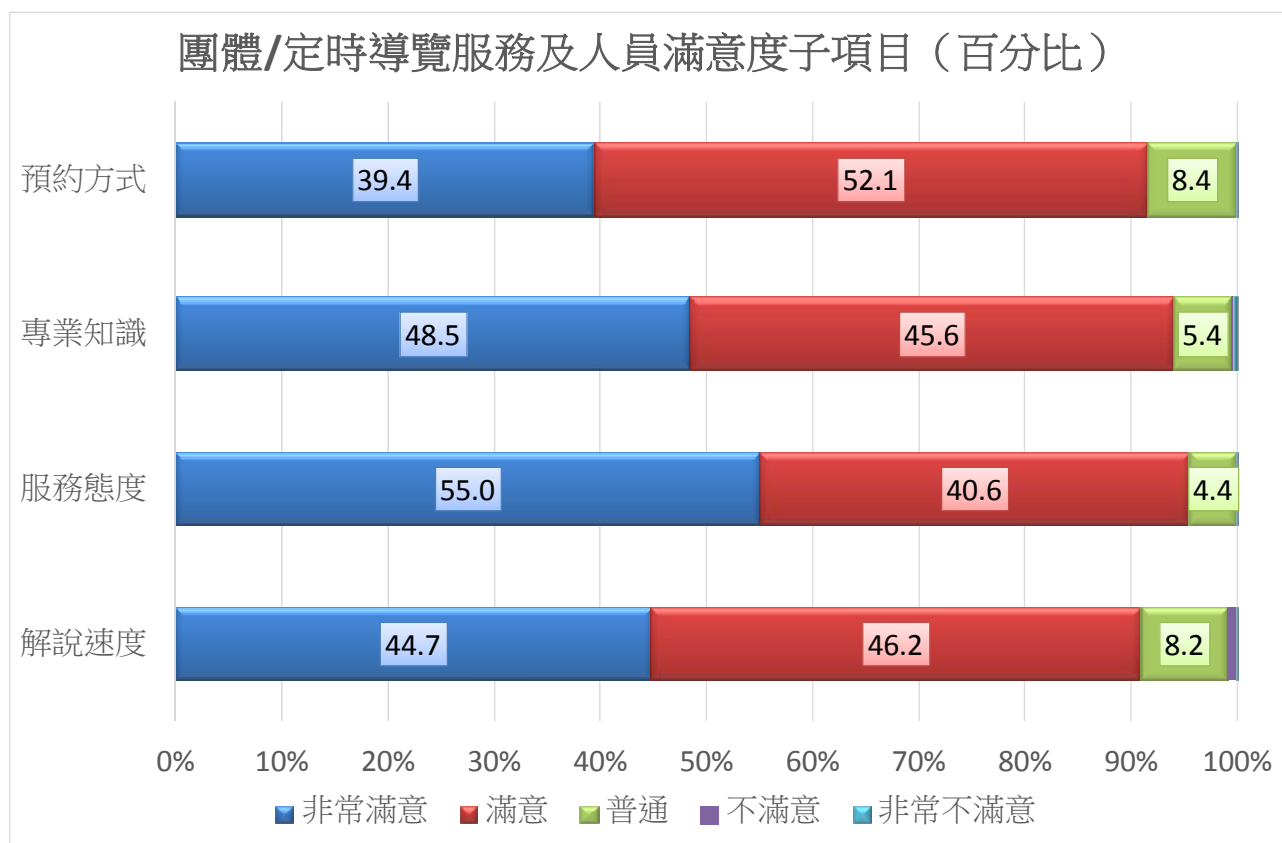


圖18. 團體/定時導覽服務及人員各子項目滿意度之人數比例

### (3) 各種參觀導覽方式之滿意度

同時，本次調查也希望區分出，不同參觀導覽方式的民眾滿意度，故加入詢問民眾對最近一次的參觀導覽方式滿意度為何。

全年調查經統計，除「自行參觀」、「專家導賞」、「團體/定時導覽」者外，其餘六種參觀導覽方式，完全沒有民眾覺得不滿意。尤其有五種參觀導覽方式，利用機器設備或手機 APP 導覽，顯示利用科技導覽方式可有效避別不滿意狀況，應大力推廣。

而最多人採用的「自行參觀」方式，可能涉及民眾本身的理解度，中立意見者較多。如能引導更多人使用本館人員、器材或網路服務，相信可以增加民眾更好的參觀感受。

表24. 各種參觀導覽方式之滿意度人數分配表

參觀導覽方式	填答		非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意	
	人數	人數	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
全年 自行參觀	910	278	30.5	556	61.1	72	7.9	3	0.3	1	0.1	
全年 專家導賞	73	38	52.1	33	45.2	0	0.0	1	1.4	1	1.4	
全年 團體/定時導覽	144	57	39.6	77	53.5	8	5.6	2	1.4	0	0.0	
全年 使用 Wifi phone/智慧導覽機	20	8	40.0	10	50.0	2	10.0	0	0.0	0	0.0	
全年 使用 QR code 語音導覽	30	15	50.0	11	36.7	4	13.3	0	0.0	0	0.0	
全年 國美館藝術漫步	28	13	46.4	15	53.6	0	0.0	0	0.0	0	0.0	
全年 i 藝國美館	11	4	36.4	6	54.5	1	9.1	0	0.0	0	0.0	
全年 國美友善導覽	6	1	16.7	4	66.7	1	16.7	0	0.0	0	0.0	
全年 其他方式	5	0	0.0	5	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	
下半年 自行參觀	477	135	28.3	298	62.5	40	8.4	3	0.6	1	0.2	
下半年 專家導賞	44	20	45.5	22	50.0	0	0.0	1	2.3	1	2.3	
下半年 團體/定時導覽	87	33	37.9	44	50.6	8	9.2	2	2.3	0	0.0	
下半年 使用 Wifi phone/智慧導覽機	10	4	40.0	5	50.0	1	10.0	0	0.0	0	0.0	
下半年 使用 QR code 語音導覽	16	7	43.8	6	37.5	3	18.8	0	0.0	0	0.0	
下半年 國美館藝術漫步	14	8	57.1	6	42.9	0	0.0	0	0.0	0	0.0	
下半年 i 藝國美館	6	2	33.3	4	66.7	0	0.0	0	0.0	0	0.0	
下半年 國美友善導覽	6	1	16.7	4	66.7	1	16.7	0	0.0	0	0.0	
下半年 其他方式	5	0	0.0	5	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	
上半年 自行參觀	433	143	33.0	258	59.6	32	7.4	0	0.0	0	0.0	
上半年 專家導賞	29	18	62.1	11	37.9	0	0.0	0	0.0	0	0.0	
上半年 團體/定時導覽	57	24	42.1	33	57.9	0	0.0	0	0.0	0	0.0	

參觀導覽方式	填答		非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意	
	人數	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	
使用 Wifi phone/智慧導覽機	10	4	40.0	5	50.0	1	10.0	0	0.0	0	0.0	
使用 QR code 語音導覽	14	8	57.1	5	35.7	1	7.1	0	0.0	0	0.0	
國美館藝術漫步	14	5	35.7	9	64.3	0	0.0	0	0.0	0	0.0	
i 藝國美館	5	2	40.0	2	40.0	1	20.0	0	0.0	0	0.0	
國美友善導覽	0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	
其他方式	0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	

註：「國美館藝術漫步」、「i 藝國美館」、「國美友善導覽」為國美館 APP

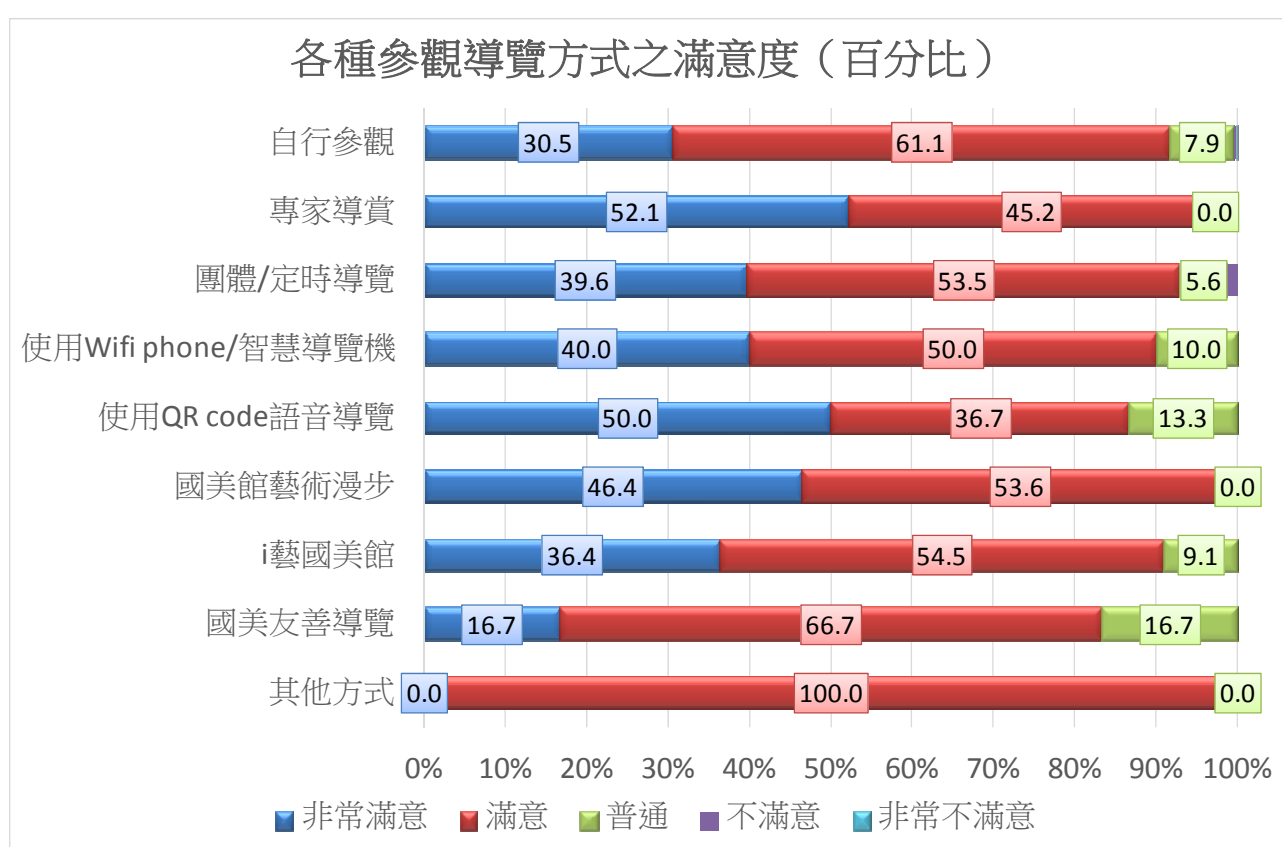


圖19. 各種參觀導覽方式滿意度之人數比例

#### (4) 服務滿意度得分

針對全年滿意度調查之項目（參觀環境、服務人員、團體/定時導覽服務及人員、展覽內容、整體滿意度）之平均數與標準差，進行描述性分析，以清楚地了解受訪參觀民眾的滿意度得分狀況。

如下表所示，全年受訪參觀民眾的滿意度依序為「服務人員」( $M = 4.45, SD = 0.61$ )、「團體/定時導覽服務及人員」( $M = 4.39, SD = 0.59$ )、「參觀環境」( $M = 4.38, SD = 0.59$ )、「展覽內容」( $M = 4.35, SD = 0.59$ )。「整體滿意度」，平均為 4.38，標準差為 0.56。

所有項目的滿意度分數很接近，都在 4 分以上，且上、下半年差別不大。表示受訪參觀民眾對本館的參觀環境、服務人員、團體/定時導覽服務及人員、展覽內容、整體滿意度的滿意度都介於非常滿意與滿意之間。各項的滿意度皆有不錯成績。

表25. 服務滿意度得分之敘述統計摘要

項目	全年				下半年				上半年			
	人數	平均數	標準差	排序	人數	平均數	標準差	排序	人數	平均數	標準差	排序
參觀環境	1,272	4.38	0.59	3	694	4.37	0.60	2	578	4.40	0.58	3
服務人員	1,272	4.45	0.61	1	694	4.45	0.61	1	578	4.45	0.60	1
團體/定時導覽服務及人員 <sup>註</sup>	804	4.39	0.59	2	436	4.35	0.60	3	368	4.43	0.57	2
展覽內容	1,272	4.35	0.59	4	694	4.35	0.59	4	578	4.35	0.58	4
整體滿意度	1,272	4.38	0.56		694	4.37	0.58		578	4.40	0.54	

註：團體/定時導覽服務及人員滿意度，為四個子項平均。

### 服務滿意度得分

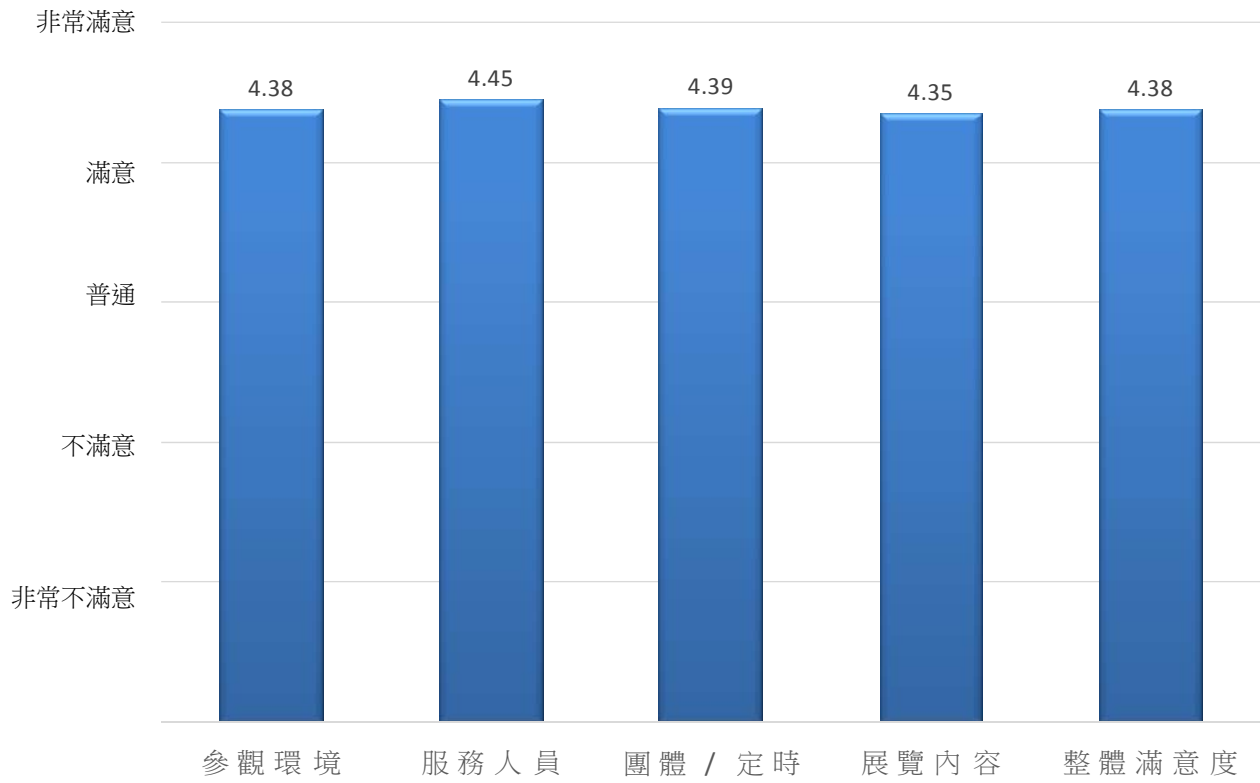


圖20. 服務滿意度得分之平均數

## 參、比較不同人口背景之參觀民眾的參觀特性

本節主要以交叉表形式，探究不同人口背景〔包括性別、年齡、教育程度、職業、居住地(全國地區)、居住地(中部縣市)〕的受訪參觀民眾，分別在「參觀特性」(包括參觀同伴、一年參觀次數、平均停留時間、實際參觀時間、參觀展覽方式、夜間參觀其他美術館經驗、希望國美館夜間開放時段)等項目之人數比例差異有多大。

另外，有二項「參觀特性」(參觀動機、資訊來源)因為複選題，無法與背景變項進行交叉分析，先予敘明。

由於基本資料有六項，參觀特性有七項，表格龐大，本報告為便於解讀，於表中增加資料百分比橫條圖，以便於解讀。如卡方檢定達顯著( $p < .05$ )，則以\*標示，代表不同背景的參觀民眾在某個參觀特性的比例是不相同的。

目前統計結果，七項「參觀特性」皆有不同數目的背景差異，茲先彙總如下：

表26. 參觀特性與基本資料的交叉分析彙總表

參觀特性 \ 基本資料	參觀同伴	一年參觀次數	平均停留時間	實際參觀時間	夜間參觀其他美術館經驗	希望國美館夜間開放時段	參觀展覽方式
性別		V	V				
年齡	V	V		V	V	V	V
教育程度	V		V				V
職業	V	V	V	V	V	V	
居住地(全國地區)	V	V	V				V
居住地(中部縣市)		V					

V代表參觀特性會受到人口背景的影響

## 1. 參觀同伴

受訪參觀民眾在「參觀同伴」的人數比例上，會受到年齡、教育程度、職業、居住地(全國地區)等背景變項皆有顯著影響（如圖 21）。以下僅以百分比差異較大者，加以說明。

在年齡別上，51 歲以上者「一個人」的比例較高，20 歲以下、31-50 歲者「和家人」的比例較高，21-30 歲者「和朋友」的比例較高。

在教育程度別上，無論何種學歷，皆以「和家人」的比例最高，但大學/專科以上者「一個人」的比例次高，高中/職以下者「學校或團體」的比例次高。

在職業別上，除農林漁牧業只有 4 人數不討論外，退休人員、自由業者「一個人」的比例較高，軍公職、工商服務業、學生、家庭主婦、自由業者皆以「和家人」的比例較高。

在居住地(全國地區)別上，中部、北部、南部地區者皆以「和家人」的比例最高，東部地區者以「學校或團體」的比例較高，而其他區域則以「和朋友」的比例較高。

參觀同伴與基本資料交叉分析

	人數	一個人	和家人	和朋友	學校或團體	其他
人數	1253	253	577	225	191	7
<b>性別</b>						
男	371	23%	46%	15%	15%	1%
女	863	19%	46%	19%	15%	0%
<b>年齡*</b>						
20歲以下	355	3%	54%	17%	25%	1%
21-30歲	179	20%	26%	40%	14%	1%
31-40歲	210	15%	66%	11%	8%	0%
41-50歲	198	23%	52%	13%	12%	0%
51-60歲	168	46%	29%	13%	12%	0%
61歲以上	123	41%	32%	15%	11%	2%
<b>教育程度*</b>						
高中/職以下	431	12%	51%	12%	24%	1%
大學/專科	597	25%	43%	22%	10%	0%
研究所以上	183	25%	45%	19%	12%	0%
<b>職業*</b>						
軍公	49	12%	57%	4%	27%	0%
教	101	27%	38%	24%	11%	1%
工商服務業	190	26%	50%	16%	7%	1%
學生	433	6%	45%	24%	24%	1%
退休人員	116	46%	33%	13%	9%	0%
農林漁牧業	4	25%	0%	50%	25%	0%
家庭主婦	178	18%	61%	9%	11%	1%
自由業	106	37%	43%	14%	7%	0%
其他	52	29%	35%	23%	12%	2%
<b>居住地(全國地區)*</b>						
中部地區	895	25%	47%	16%	12%	0%
北部地區	193	9%	46%	17%	27%	2%
南部地區	86	7%	50%	30%	12%	1%
東部地區	13	8%	31%	8%	54%	0%
其他區域	41	5%	37%	44%	15%	0%
<b>居住地(中部縣市)</b>						
台中市	763	27%	47%	15%	11%	0%
南投縣	35	17%	46%	17%	20%	0%
彰化縣	59	19%	42%	20%	19%	0%
苗栗縣	24	8%	50%	13%	29%	0%
雲林縣	14	7%	50%	36%	7%	0%

圖21. 參觀同伴與基本資料交叉分析表 (\*表統計顯著)



## 2. 一年參觀次數

受訪參觀民眾在「一年參觀次數」的人數比例上，會受到性別、年齡、職業、居住地(全國地區)與(中部縣市)等所有背景變項皆有顯著影響(如圖 22)。以下僅以百分比差異較大者，加以說明。

在性別上，雖然男女都以「2~5 次」的比例最高，但男生「第 1 次」的比例次高，而女生「6~10 次」與「11 次以上」的比例次高。

在年齡別上，各年齡都以「2~5 次」的比例最高，但 51 歲以上者則以「6~10 次」與「11 次以上」的比例也不少。

在職業別上，除農林漁牧業只有 4 人數不討論外，其餘職業都以「2~5 次」的比例最高，但退休人員、家庭主婦者「6~10 次」與「11 次以上」的比例也不少。

在居住地(全國地區)別上，最大的差異來自於，中部地區者在 2 次以上的比例較高，甚至有 11 次以上，而其他地區都集中在 5 次以下。

在居住地(中部縣市)別上，台中市者在 2 次以上的比例較高，甚至有 11 次以上，而其他縣市都集中在 5 次以下。

一年參觀次數與基本資料交叉分析

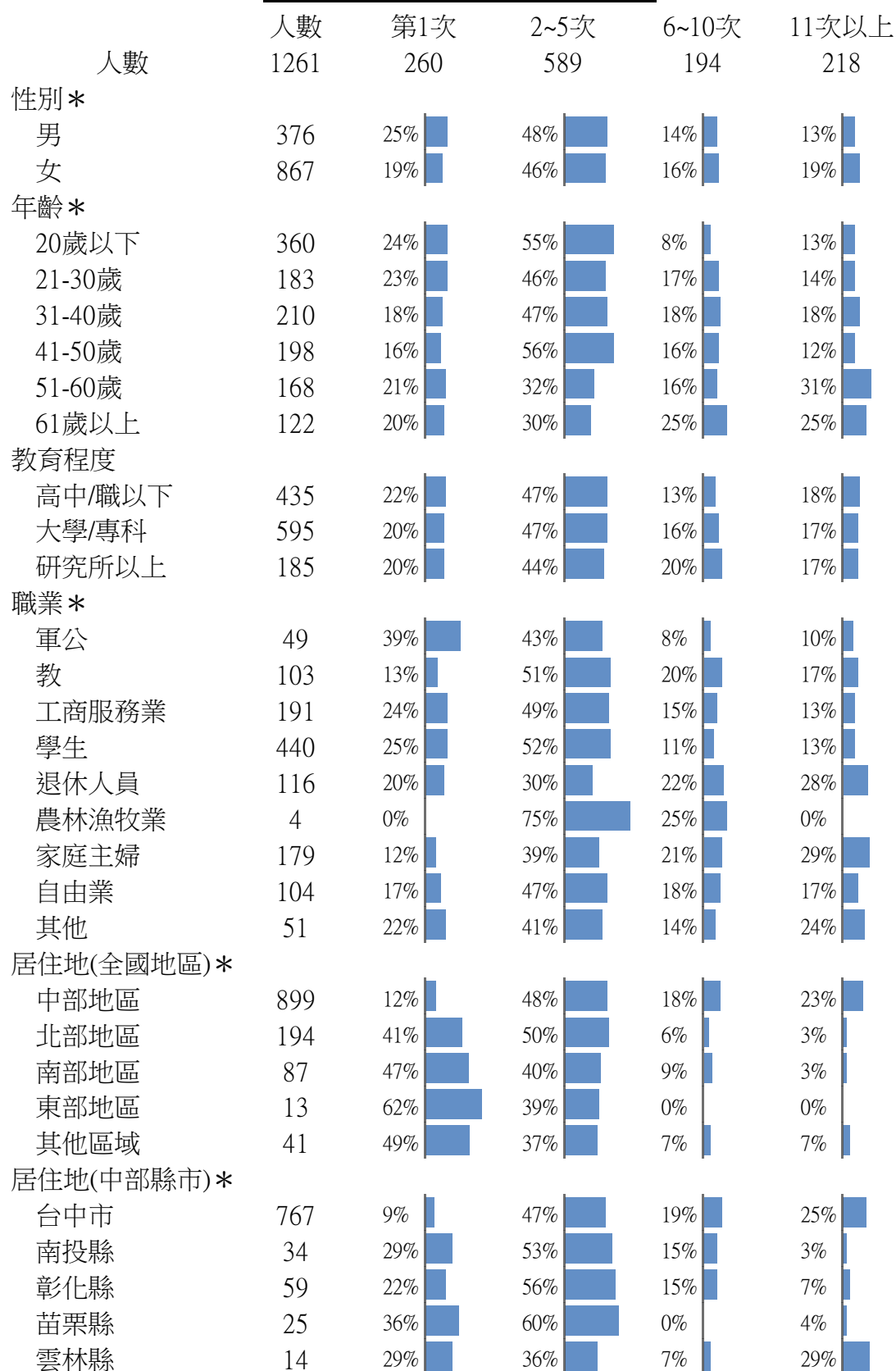


圖22. 一年參觀次數與基本資料交叉分析表 (\*表統計顯著)

### 3. 平均停留時間

受訪參觀民眾在「平均停留時間」的人數比例上，會受到性別、教育程度、職業、居住地(全國地區)等背景變項皆有顯著影響（如圖 23）。以下僅以百分比差異較大者，加以說明。

在性別上，雖然男女都以「1-2 小時」的比例最高，但女生在「半天」與「半天至一天」的比例較高。

在教育程度別上，雖然都以「1-2 小時」的比例最高，但研究所以上者「半天」與「半天至一天」的比例較高。

在職業別上，除農林漁牧業者只有 4 人不討論外，家庭主婦者「半天至一天」的比例較高。

在居住地(全國地區)別上，最大的差異來自於，東部地區者在「1 小時以內」的比例較高。

平均停留時間與基本資料交叉分析

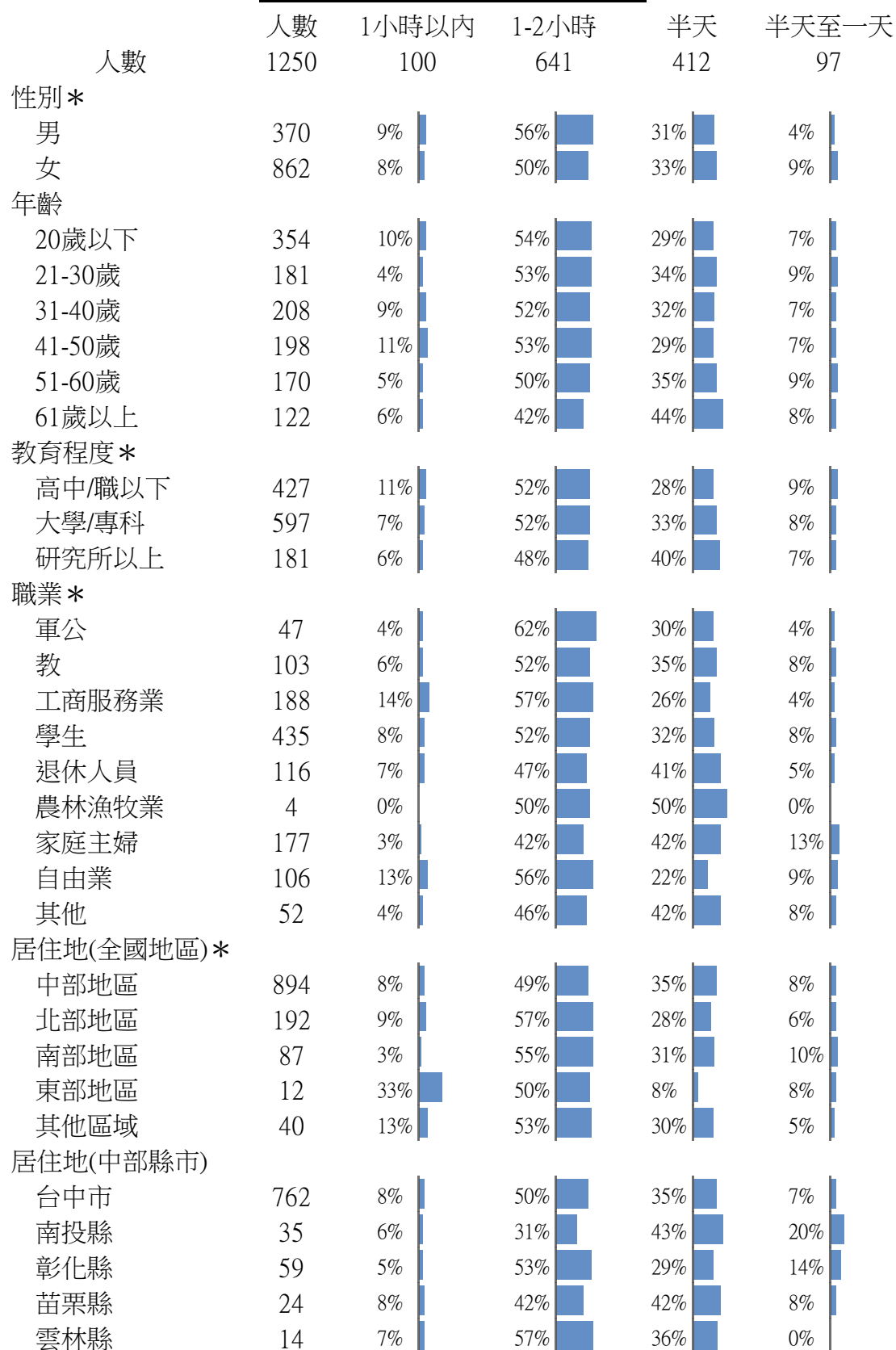


圖23. 平均停留時間與基本資料交叉分析表 (\*表統計顯著)

#### 4. 實際參觀時間

受訪參觀民眾在「實際參觀時間」的人數比例上，會受到年齡、職業等背景變項皆有顯著影響（如圖 24）。以下僅以百分比差異較大者，加以說明。

在年齡別上，20 -50 歲者「1 小時」的比例較高，51 歲以上者「2 小時以上」的比例較高。

在職業別上，除農林漁牧業者僅 4 人不討論外，軍公、工商服務業、自由業者「1 小時」的比例較高，其他職業者「1 小時半」的比例較高。

實際參觀時間與基本資料交叉分析

	人數	30分鐘	1小時	1小時半	2小時	2小時半	3小時以上
人數	1258	96	348	274	253	122	165
性別							
男	374	7%	31%	22%	19%	8%	13%
女	864	8%	26%	22%	21%	10%	13%
年齡*							
20歲以下	359	11%	29%	23%	18%	7%	13%
21-30歲	183	6%	23%	21%	21%	18%	12%
31-40歲	207	8%	29%	25%	23%	5%	10%
41-50歲	198	8%	33%	26%	19%	7%	7%
51-60歲	169	4%	28%	15%	21%	10%	22%
61歲以上	122	4%	20%	16%	23%	16%	21%
教育程度							
高中/職以下	433	10%	28%	22%	18%	8%	14%
大學/專科	595	7%	28%	21%	20%	11%	13%
研究所以上	184	5%	27%	22%	22%	12%	12%
職業*							
軍公	47	9%	32%	28%	15%	13%	4%
教	103	4%	27%	22%	23%	14%	10%
工商服務業	189	7%	33%	28%	17%	5%	10%
學生	438	10%	27%	21%	19%	10%	13%
退休人員	117	3%	26%	18%	21%	15%	17%
農林漁牧業	4	0%	0%	50%	25%	0%	25%
家庭主婦	178	7%	24%	15%	27%	10%	18%
自由業	106	8%	36%	19%	16%	10%	11%
其他	51	8%	16%	35%	18%	6%	18%
居住地(全國地區)							
中部地區	897	8%	28%	21%	21%	9%	14%
北部地區	195	8%	28%	24%	19%	13%	8%
南部地區	85	5%	25%	28%	15%	9%	18%
東部地區	13	15%	39%	31%	15%	0%	0%
其他區域	41	7%	27%	22%	20%	7%	17%
居住地(中部縣市)							
台中市	767	8%	29%	21%	20%	9%	13%
南投縣	35	9%	14%	17%	31%	14%	14%
彰化縣	59	3%	34%	14%	20%	5%	24%
苗栗縣	23	13%	22%	13%	22%	13%	17%
雲林縣	13	8%	15%	39%	8%	8%	23%

圖24. 實際參觀時間與基本資料交叉分析表 (\*表統計顯著)

## 5. 夜間參觀其他美術館經驗

受訪參觀民眾在「夜間參觀其他美術館經驗」的人數比例上，會受到年齡、職業等背景變項皆有顯著影響（如圖 25）。以下僅以百分比差異較大者，加以說明。

在年齡別上，40 歲以下者「不曾」的比例較高。

在職業別上，除農林漁牧業者只有 4 人不討論外，教職、學生、家庭主婦、其他者「不曾」的比例較高。

夜間參觀其他美術館經驗與基本資料交叉分析

人數	人數	不曾	1~3次	4次以上
總計	1262	887	287	88
<b>性別</b>				
男	380	69%	25%	6%
女	865	71%	22%	7%
<b>年齡*</b>				
20歲以下	361	73%	21%	6%
21-30歲	180	79%	17%	4%
31-40歲	211	74%	22%	4%
41-50歲	199	67%	25%	9%
51-60歲	169	62%	30%	8%
61歲以上	122	60%	27%	13%
<b>教育程度</b>				
高中/職以下	435	70%	24%	6%
大學/專科	598	72%	23%	6%
研究所以上	185	68%	22%	11%
<b>職業*</b>				
軍公教	49	67%	29%	4%
工商服務業	103	72%	17%	12%
學生	190	68%	27%	5%
退休人員	442	74%	20%	6%
農林漁牧業	116	60%	26%	14%
家庭主婦	4	25%	50%	25%
自由業	177	71%	21%	8%
其他	106	67%	28%	5%
其他	52	75%	21%	4%
<b>居住地(全國地區)</b>				
中部地區	901	71%	23%	7%
北部地區	196	70%	24%	6%
南部地區	87	77%	13%	10%
東部地區	13	54%	31%	15%
其他區域	41	61%	32%	7%
<b>居住地(中部縣市)</b>				
台中市	769	69%	24%	7%
南投縣	34	74%	21%	6%
彰化縣	59	78%	17%	5%
苗栗縣	25	76%	24%	0%
雲林縣	14	79%	7%	14%

圖25. 夜間參觀其他美術館經驗與基本資料交叉分析表 (\*表統計顯著)



## 6. 希望國美館增加夜間開放時段

受訪參觀民眾在「希望國美館增加夜間開放時段」的人數比例上，會受到年齡、職業等背景變項皆有顯著影響（如圖 26）。以下僅以百分比差異較大者，加以說明。

在年齡別上，雖然都以「星期六」比例最高，但 20-30 歲者「星期五」的比例也不少。

在職業別上，除農林漁牧業者只有 4 人不討論外，自由業、其他職業者「星期五」的比例較高。

希望國美館增加夜間開放時段與基本資料交叉分析

人數	人數	星期五	星期六
1239	378	861	
<b>性別</b>			
男	374	32%	68%
女	848	30%	70%
<b>年齡*</b>			
20歲以下	358	28%	72%
21-30歲	178	39%	61%
31-40歲	207	25%	75%
41-50歲	197	34%	67%
51-60歲	167	29%	71%
61歲以上	112	31%	69%
<b>教育程度</b>			
高中/職以下	432	28%	72%
大學/專科	582	34%	66%
研究所以上	181	27%	74%
<b>職業*</b>			
軍公	48	25%	75%
教	102	20%	80%
工商服務業	185	31%	69%
學生	436	30%	70%
退休人員	109	27%	73%
農林漁牧業	4	75%	25%
家庭主婦	177	31%	70%
自由業	103	43%	57%
其他	51	39%	61%
<b>居住地(全國地區)</b>			
中部地區	883	30%	70%
北部地區	193	32%	68%
南部地區	87	31%	69%
東部地區	13	23%	77%
其他區域	40	33%	68%
<b>居住地(中部縣市)</b>			
台中市	752	32%	69%
南投縣	33	24%	76%
彰化縣	59	25%	75%
苗栗縣	25	16%	84%
雲林縣	14	21%	79%

圖26. 希望國美館增加夜間開放時段與基本資料交叉分析表 (\*表統計顯著)

## 7. 參觀展覽方式

受訪參觀民眾在「參觀展覽方式」的人數比例上，會受到年齡、教育程度、居住地(全國地區)等背景變項皆有顯著影響（如圖 27）。以下僅以百分比差異較大者，加以說明。

由於大多數參觀民眾仍以「自行參觀」居多，故以下就非「自行參觀」方式進行探討。

在年齡上，20 歲以下者「團體/定時導覽」的比例較高。

在教育程度別上，高中/職以下者「團體/定時導覽」的比例較高。

在居住地(全國地區)別上，最大的差異來自於，東部地區者在「團體/定時導覽」的比例很高，其他區域者則「使用 QR code 語音導覽」的比例很高。

參觀展覽方式與基本資料交叉分析

	人數	自行參觀	專家導賞	團體/定時 導覽	使用Wifi phone/智慧 導覽機	使用QR code語音導 覽	國美館藝 術漫步	i藝國美 館	國美友善 導覽	其他方式
人數	1265	942	73	148	21	30	29	11	6	5
性別										
男	378	77%	6%	10%	2%	2%	2%	1%	1%	0%
女	867	74%	6%	12%	2%	3%	2%	1%	0%	1%
年齡*										
20歲以下	359	72%	4%	16%	2%	3%	3%	1%	0%	0%
21-30歲	183	83%	6%	5%	1%	4%	0%	1%	0%	0%
31-40歲	211	77%	6%	10%	1%	4%	1%	0%	1%	0%
41-50歲	199	76%	5%	12%	1%	2%	3%	2%	1%	1%
51-60歲	171	68%	11%	13%	2%	2%	4%	1%	1%	1%
61歲以上	121	73%	6%	12%	3%	0%	4%	0%	1%	2%
教育程度*										
高中/職以下	434	71%	4%	15%	2%	1%	4%	1%	1%	1%
大學/專科	598	78%	6%	9%	2%	3%	1%	1%	0%	0%
研究所以上	185	73%	10%	9%	2%	4%	0%	1%	1%	0%
職業										
軍公	49	80%	6%	8%	2%	4%	0%	0%	0%	0%
教	103	74%	9%	13%	1%	2%	0%	1%	1%	0%
工商服務業	190	81%	5%	6%	1%	3%	3%	1%	1%	1%
學生	440	74%	4%	13%	2%	3%	2%	1%	0%	0%
退休人員	118	67%	10%	10%	3%	1%	6%	2%	1%	0%
農林漁牧業	4	75%	0%	25%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
家庭主婦	178	69%	6%	18%	3%	1%	2%	0%	0%	1%
自由業	107	83%	6%	5%	1%	1%	2%	1%	1%	1%
其他	51	69%	12%	12%	0%	4%	0%	0%	2%	2%
居住地(全國地區)*										
中部地區	902	76%	5%	11%	2%	2%	3%	1%	1%	0%
北部地區	196	71%	7%	14%	3%	2%	2%	1%	1%	1%
南部地區	86	81%	7%	9%	0%	2%	0%	0%	0%	0%
東部地區	13	54%	8%	39%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
其他區域	41	59%	7%	15%	2%	17%	0%	0%	0%	0%
居住地(中部縣市)										
台中市	770	76%	4%	11%	2%	2%	3%	1%	0%	0%
南投縣	35	69%	6%	17%	0%	3%	3%	0%	3%	0%
彰化縣	59	78%	12%	9%	0%	0%	0%	0%	2%	0%
苗栗縣	25	76%	8%	12%	0%	0%	4%	0%	0%	0%
雲林縣	13	85%	0%	15%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

圖27. 參觀展覽方式與基本資料交叉分析表 (\*表統計顯著)

# 肆、 比較不同人口背景與參觀特性之參觀民眾的服務滿意度

本段旨在以獨立樣本 t 檢定 (Independent Sample t-test) 與單因子變異數分析 (One-way ANOVA) 去探討不同人口背景與參觀特性的全年受訪參觀民眾在滿意度調查(包括參觀環境、服務人員、團體/定時導覽服務及人員、展覽內容及整體服務滿意度等)之差異情形。

## 1. 性別

不同性別的全年受訪參觀民眾在「參觀環境」、「服務人員」、「團體/定時導覽服務及人員」、「展覽內容」與「整體滿意度」的 t 檢定皆未達統計顯著 ( $p > .05$ ), 表示不同性別的受訪參觀民眾在這些項目的分數皆無顯著的差異存在。

表27. 性別在全年服務滿意度上之差異分析摘要表

面向	性別	人數	平均數	標準差	t	p
參觀環境	男	380	4.41	0.60	0.82	.414
	女	871	4.38	0.59		
服務人員	男	380	4.48	0.58	1.57	.118
	女	871	4.43	0.62		
團體/定時導覽服務及人員	男	259	4.42	0.55	1.09	.277
	女	532	4.38	0.60		
展覽內容	男	380	4.40	0.58	1.85	.065
	女	871	4.34	0.59		
整體滿意度	男	380	4.42	0.58	1.60	.109
	女	871	4.37	0.55		

\* $p < .05$ , \*\* $p < .01$ , \*\*\* $p < .001$

## 2. 年齡

不同年齡的全年受訪參觀民眾，除了「團體/定時導覽服務及人員」外，在「服務滿意度」其餘面向的  $F$  檢定皆達統計顯著 ( $p < .05$ )，代表不同年齡的受訪參觀民眾在「參觀環境」、「服務人員」、「展覽內容」與「整體滿意度」的分數皆有顯著的差異存在。

經 Scheffé 法事後比較得知，在「參觀環境」方面，20 歲以下受訪參觀民眾 ( $M = 4.50$ ) 顯著高於 41-50 歲 ( $M = 4.31$ ) 者。

在「展覽內容」方面，20 歲以下受訪參觀民眾 ( $M = 4.48$ ) 顯著高於 21-30 歲 ( $M = 4.29$ )、41-50 歲 ( $M = 4.28$ ) 與 61 歲以上 ( $M = 4.25$ ) 者。

在「整體滿意度」方面，20 歲以下受訪參觀民眾 ( $M = 4.50$ ) 顯著高於 21-30 歲 ( $M = 4.33$ )、41-50 歲 ( $M = 4.32$ ) 與 51-60 歲 ( $M = 4.31$ ) 者。

至於在「服務人員」方面，經 Scheffé 法事後比較，並無任何二組別間有顯著差異存在。

表28. 年齡在全年服務滿意度上之差異分析摘要表

面向	年齡	人數	平均數	標準差	$F$ 值	$p$ 值	Scheffé 法事後比較
參觀環境	(1) 20 歲以下	361	4.50	0.63	4.20***	<.001	1>4
	(2) 21-30 歲	184	4.33	0.55			
	(3) 31-40 歲	211	4.38	0.59			
	(4) 41-50 歲	199	4.31	0.51			
	(5) 51-60 歲	171	4.34	0.67			
	(6) 61 歲以上	123	4.33	0.54			
服務人員	(1) 20 歲以下	361	4.53	0.64	2.42*	.034	N.S.
	(2) 21-30 歲	184	4.36	0.64			
	(3) 31-40 歲	211	4.46	0.58			
	(4) 41-50 歲	199	4.40	0.58			
	(5) 51-60 歲	171	4.42	0.59			
	(6) 61 歲以上	123	4.42	0.54			
團體/定時導覽 服務及人員	(1) 20 歲以下	242	4.44	0.62	0.67	.645	
	(2) 21-30 歲	87	4.37	0.60			
	(3) 31-40 歲	130	4.39	0.62			
	(4) 41-50 歲	134	4.35	0.57			
	(5) 51-60 歲	117	4.36	0.57			
	(6) 61 歲以上	81	4.35	0.51			

面向	年齡	人數	平均數	標準差	F 值	p 值	Scheffé 法 事後比較
展覽內容	(1) 20 歲以下	361	4.48	0.63	5.60***	<.001	1>2,4,6
	(2) 21-30 歲	184	4.29	0.60			
	(3) 31-40 歲	211	4.38	0.53			
	(4) 41-50 歲	199	4.28	0.57			
	(5) 51-60 歲	171	4.31	0.52			
	(6) 61 歲以上	123	4.25	0.57			
整體滿意度	(1) 20 歲以下	361	4.50	0.59	4.53***	<.001	1>2,4,5
	(2) 21-30 歲	184	4.33	0.49			
	(3) 31-40 歲	211	4.38	0.53			
	(4) 41-50 歲	199	4.32	0.49			
	(5) 51-60 歲	171	4.31	0.67			
	(6) 61 歲以上	123	4.34	0.54			

\* $p < .05$ , \*\* $p < .01$ , \*\*\* $p < .001$

### 3. 教育程度

不同教育程度的全年受訪參觀民眾，除了「團體/定時導覽服務及人員」外，在「服務滿意度」其餘面向的  $F$  檢定皆達統計顯著 ( $p < .05$ )，表示不同教育程度的受訪參觀民眾在「參觀環境」、「服務人員」、「展覽內容」與「整體滿意度」的分數皆有顯著的差異存在。

經 Scheffé 法事後比較得知，在「參觀環境」方面，高中/職以下受訪參觀民眾 ( $M = 4.46$ ) 顯著高於大學/專科 ( $M = 4.33$ ) 者。

在「服務人員」方面，高中/職以下受訪參觀民眾 ( $M = 4.51$ ) 顯著高於大學/專科 ( $M = 4.39$ ) 者。

在「展覽內容」方面，高中/職以下受訪參觀民眾 ( $M = 4.43$ ) 顯著高於大學/專科 ( $M = 4.29$ ) 者。

在「整體滿意度」方面，高中/職以下受訪參觀民眾 ( $M = 4.44$ ) 顯著高於大學/專科 ( $M = 4.33$ ) 者。

表29. 教育程度在全年服務滿意度上之差異分析摘要表

面向	教育程度	人數	平均數	標準差	$F$ 值	$p$ 值	Scheffé 法事後比較
參觀環境	(1) 高中/職以下	437	4.46	0.58	6.13**	.002	1>2
	(2) 大學/專科	601	4.33	0.57			
	(3) 研究所以上	185	4.40	0.62			
服務人員	(1) 高中/職以下	437	4.51	0.59	5.31**	.005	1>2
	(2) 大學/專科	601	4.39	0.60			
	(3) 研究所以上	185	4.45	0.60			
團體/定時導覽服務及人員	(1) 高中/職以下	306	4.38	0.65	0.99	.374	
	(2) 大學/專科	349	4.36	0.55			
	(3) 研究所以上	120	4.45	0.54			
展覽內容	(1) 高中/職以下	437	4.43	0.60	7.74***	<.001	1>2
	(2) 大學/專科	601	4.29	0.55			
	(3) 研究所以上	185	4.38	0.60			
整體滿意度	(1) 高中/職以下	437	4.44	0.57	5.30**	.005	1>2
	(2) 大學/專科	601	4.33	0.53			
	(3) 研究所以上	185	4.41	0.59			

\* $p < .05$ , \*\* $p < .01$ , \*\*\* $p < .001$



#### 4. 職業

不同職業的受訪者在「服務滿意度」的  $F$  檢定中，有「參觀環境」、「展覽內容」與「整體滿意度」皆達顯著 ( $p < .05$ )，表示不同職業的受訪者在這些項目上有明顯的差異存在。

經 Scheffé 法事後比較，在「參觀環境」方面，學生 ( $M = 4.48$ ) 顯著高於自由業 ( $M = 4.19$ ) 者。

在「展覽內容」方面，學生 ( $M = 4.43$ ) 顯著高於自由業 ( $M = 4.17$ ) 者。

在「整體滿意度」方面，學生 ( $M = 4.47$ ) 顯著高於自由業 ( $M = 4.21$ ) 者。

表30. 職業在全年服務滿意度上之差異分析摘要表

層面	職業	人數	平均數	標準差	$F$ 值	$p$ 值	Scheffé 法事後比較
參觀環境	(1) 軍公	49	4.39	0.57	3.55***	<.001	4>8
	(2) 教	103	4.43	0.52			
	(3) 工商服務業	192	4.33	0.60			
	(4) 學生	442	4.48	0.61			
	(5) 退休人員	118	4.36	0.62			
	(6) 農林漁牧業	4	4.00	0.82			
	(7) 家庭主婦	179	4.37	0.54			
	(8) 自由業	107	4.19	0.62			
	(9) 其它	52	4.29	0.54			
服務人員	(1) 軍公	49	4.47	0.50	1.77	.079	
	(2) 教	103	4.51	0.61			
	(3) 工商服務業	192	4.43	0.60			
	(4) 學生	442	4.50	0.65			
	(5) 退休人員	118	4.47	0.55			
	(6) 農林漁牧業	4	4.00	0.82			
	(7) 家庭主婦	179	4.40	0.56			
	(8) 自由業	107	4.31	0.57			
	(9) 其它	52	4.38	0.57			
團體/定時導覽 服務及人員	(1) 軍公	30	4.49	0.49	1.15	.326	
	(2) 教	63	4.42	0.50			
	(3) 工商服務業	101	4.43	0.53			
	(4) 學生	289	4.43	0.61			
	(5) 退休人員	88	4.40	0.55			
	(6) 農林漁牧業	4	4.25	0.50			

層面	職業	人數	平均數	標準差	F 值	p 值	Scheffé 法事後比較
	(7) 家庭主婦	123	4.34	0.61			
	(8) 自由業	60	4.22	0.68			
	(9) 其它	32	4.35	0.62			
展覽內容	(1) 軍公	49	4.39	0.61	3.26**	.001	4>8
	(2) 教	103	4.41	0.59			
	(3) 工商服務業	192	4.39	0.52			
	(4) 學生	442	4.43	0.64			
	(5) 退休人員	118	4.32	0.55			
	(6) 農林漁牧業	4	4.00	0.82			
	(7) 家庭主婦	179	4.28	0.54			
	(8) 自由業	107	4.17	0.52			
	(9) 其它	52	4.27	0.53			
整體滿意度	(1) 軍公	49	4.39	0.49	3.45***	<.001	4>8
	(2) 教	103	4.44	0.54			
	(3) 工商服務業	192	4.34	0.52			
	(4) 學生	442	4.47	0.57			
	(5) 退休人員	118	4.34	0.64			
	(6) 農林漁牧業	4	4.25	0.50			
	(7) 家庭主婦	179	4.37	0.52			
	(8) 自由業	107	4.21	0.58			
	(9) 其它	52	4.23	0.51			

\* $p < .05$ , \*\* $p < .01$ , \*\*\* $p < .001$

## 5. 居住地 (中部縣市)

居住地(中部縣市)不同的全年受訪參觀民眾在「服務滿意度」所有面向上的  $F$  檢定皆未達統計顯著 ( $p > .05$ )，表示居住地(中部縣市)不同的受訪參觀民眾在「參觀環境」、「服務人員」、「團體/定時導覽服務及人員」、「展覽內容」與「整體滿意度」的分數上皆沒有顯著差異存在，亦表示受訪參觀民眾在服務滿意度各面向的感受，不會因為居住地(中部縣市)的不同而有所不同。

表31. 居住地(中部縣市)在全年服務滿意度上之差異分析摘要表

面向	居住地(中部縣市)	人數	平均數	標準差	$F$ 值	$p$ 值
參觀環境	(1) 台中市	774	4.39	0.56	1.17	.321
	(2) 南投縣	35	4.43	0.66		
	(3) 彰化縣	59	4.34	0.76		
	(4) 苗栗縣	25	4.20	0.58		
	(5) 雲林縣	14	4.57	0.51		
服務人員	(1) 台中市	774	4.46	0.57	0.72	.577
	(2) 南投縣	35	4.54	0.56		
	(3) 彰化縣	59	4.39	0.81		
	(4) 苗栗縣	25	4.32	0.69		
	(5) 雲林縣	14	4.43	0.65		
團體/定時導覽服務及人員	(1) 台中市	475	4.38	0.59	1.29	.274
	(2) 南投縣	22	4.63	0.55		
	(3) 彰化縣	36	4.40	0.53		
	(4) 苗栗縣	18	4.37	0.44		
	(5) 雲林縣	8	4.16	0.64		
展覽內容	(1) 台中市	774	4.35	0.57	1.15	.331
	(2) 南投縣	35	4.43	0.61		
	(3) 彰化縣	59	4.34	0.63		
	(4) 苗栗縣	25	4.12	0.67		
	(5) 雲林縣	14	4.36	0.63		
整體滿意度	(1) 台中市	774	4.39	0.53	1.56	.183
	(2) 南投縣	35	4.46	0.56		
	(3) 彰化縣	59	4.29	0.59		
	(4) 苗栗縣	25	4.24	0.60		
	(5) 雲林縣	14	4.57	0.51		

## 6. 居住地 (全國地區)

居住地(全國地區)不同的全年受訪參觀民眾在「服務滿意度」的  $F$  檢定中,「服務人員」、「團體/定時導覽服務及人員」、「展覽內容」與「整體滿意度」皆達顯著 ( $p < .05$ ), 表示不同居住地全國地區分組的受訪者在這些項目上有明顯的差異存在。

經 Scheffé 法事後比較得知,在「團體/定時導覽服務及人員」方面,其他區域 ( $M = 4.68$ ) 的受訪參觀民眾顯著高於南部地區 ( $M = 4.26$ ) 者。

在「展覽內容」方面,其他區域 ( $M = 4.63$ ) 的受訪參觀民眾顯著高於中部地區 ( $M = 4.35$ ) 者。

至於在「服務人員」與「整體滿意度」方面,經 Scheffé 法事後比較,並無任何二組別間有顯著差異存在。

表32. 居住地(全國地區)在全年服務滿意度上之差異分析摘要表

面向	居住地(全國地區)	人數	平均數	標準差	$F$ 值	$p$ 值	Scheffé 法事後 比較
參觀環境	(1) 中部地區	907	4.39	0.58	0.35	.843	
	(2) 北部地區	196	4.38	0.67			
	(3) 南部地區	87	4.33	0.58			
	(4) 東部地區	13	4.38	0.51			
	(5) 其他區域	41	4.46	0.55			
服務人員	(1) 中部地區	907	4.45	0.59	2.56*	.037	N.S.
	(2) 北部地區	196	4.35	0.67			
	(3) 南部地區	87	4.52	0.59			
	(4) 東部地區	13	4.46	0.52			
	(5) 其他區域	41	4.63	0.49			
團體/定時導覽服 務及人員	(1) 中部地區	559	4.38	0.58	2.71*	.029	5>3
	(2) 北部地區	129	4.39	0.61			
	(3) 南部地區	54	4.26	0.66			
	(4) 東部地區	10	4.40	0.41			
	(5) 其他區域	33	4.68	0.44			
展覽內容	(1) 中部地區	907	4.35	0.58	2.55*	.038	5>1
	(2) 北部地區	196	4.34	0.62			
	(3) 南部地區	87	4.36	0.57			
	(4) 東部地區	13	4.46	0.52			

面向	居住地(全國地區)	人數	平均數	標準差	<i>F</i> 值	<i>p</i> 值	Scheffé 法事後 比較
	(5) 其他區域	41	4.63	0.49			
整體滿意度	(1) 中部地區	907	4.39	0.54	2.60*	.035	N.S.
	(2) 北部地區	196	4.36	0.68			
	(3) 南部地區	87	4.31	0.58			
	(4) 東部地區	13	4.31	0.48			
	(5) 其他區域	41	4.63	0.49			

\* $p < .05$ ; \*\* $p < .01$ ; \*\*\* $p < .001$

## 7. 參觀同伴

不同參觀同伴的全年受訪參觀民眾在「參觀環境」、「服務人員」、「團體/定時導覽服務及人員」、「展覽內容」與「整體滿意度」等面向的  $F$  檢定皆達統計顯著 ( $p < .05$ )，表示不同參觀同伴者在這些項目上有明顯的差異存在。

經 Scheffé 法事後比較得知，在「參觀環境」方面，和家人 ( $M = 4.42$ ) 與學校或團體 ( $M = 4.45$ ) 的受訪參觀民眾顯著高於一個人 ( $M = 4.26$ ) 者。

在「團體/定時導覽服務及人員」方面，和家人 ( $M = 4.46$ ) 的受訪參觀民眾顯著高於一個人 ( $M = 4.28$ ) 者。

在「展覽內容」方面，和家人 ( $M = 4.40$ )、和朋友 ( $M = 4.35$ ) 與學校或團體 ( $M = 4.46$ ) 的受訪參觀民眾皆顯著高於一個人 ( $M = 4.18$ ) 者。

在「整體滿意度」方面，和家人 ( $M = 4.42$ ) 與學校或團體 ( $M = 4.45$ ) 的受訪參觀民眾顯著高於一個人 ( $M = 4.25$ ) 者。

至於在「服務人員」方面，經 Scheffé 法事後比較，並無任何二組別間有顯著差異存在。

表33. 參觀同伴在全年服務滿意度上之差異分析摘要表

面向	參觀同伴	人數	平均數	標準差	$F$ 值	$p$ 值	Scheffé 法事後比較
參觀環境	(1) 一個人	253	4.26	0.55	3.70**	.005	2,4>1
	(2) 和家人	577	4.42	0.64			
	(3) 和朋友	225	4.39	0.53			
	(4) 學校或團體	191	4.45	0.54			
	(5) 其他	7	4.43	0.54			
服務人員	(1) 一個人	253	4.38	0.60	2.70*	.029	N.S.
	(2) 和家人	577	4.49	0.60			
	(3) 和朋友	225	4.38	0.61			
	(4) 學校或團體	191	4.49	0.61			
	(5) 其他	7	4.29	0.76			
團體/定時導覽服務及人員	(1) 一個人	150	4.28	0.57	3.19*	.013	2>1
	(2) 和家人	331	4.46	0.59			
	(3) 和朋友	135	4.39	0.58			
	(4) 學校或團體	173	4.34	0.59			
	(5) 其他	4	4.06	0.72			

面向	參觀同伴	人數	平均數	標準差	<i>F</i> 值	<i>p</i> 值	Scheffé 法 事後比較
展覽內容	(1) 一個人	253	4.18	0.55	8.39***	<.001	2,3,4>1
	(2) 和家人	577	4.40	0.59			
	(3) 和朋友	225	4.35	0.60			
	(4) 學校或團體	191	4.46	0.58			
	(5) 其他	7	4.14	0.38			
整體滿意度	(1) 一個人	253	4.25	0.51	5.02***	<.001	2,4>1
	(2) 和家人	577	4.42	0.60			
	(3) 和朋友	225	4.38	0.51			
	(4) 學校或團體	191	4.45	0.56			
	(5) 其他	7	4.29	0.49			

\**p* < .05, \*\**p* < .01, \*\*\**p* < .001

## 8. 一年參觀次數

一年參觀次數不同的全年受訪參觀民眾僅在「服務滿意度」的  $F$  檢定中，「服務人員」、「展覽內容」與「整體滿意度」皆達統計顯著 ( $p < .05$ )，表示一年參觀次數不同的受訪參觀民眾在這些項目的分數皆有顯著的差異存在。

經 Scheffé 法事後比較得知，在「服務人員」方面，11 次以上受訪參觀民眾 ( $M = 4.57$ ) 顯著高於 2~5 次 ( $M = 4.43$ ) 與 6~10 次 ( $M = 4.37$ ) 者。

在「展覽內容」方面，11 次以上受訪參觀民眾 ( $M = 4.41$ ) 顯著高於 6~10 次 ( $M = 4.24$ ) 者。

在「整體滿意度」方面，11 次以上受訪參觀民眾 ( $M = 4.53$ ) 顯著高於 2~5 次 ( $M = 4.35$ ) 與 6~10 次 ( $M = 4.29$ ) 者。

表34. 一年參觀次數在全年服務滿意度上之差異分析摘要表

面向	一年參觀次數	人數	平均數	標準差	$F$ 值	$p$ 值	Scheffé 法事後比較
參觀環境	(1) 第 1 次	260	4.39	0.58	2.22	.084	
	(2) 2~5 次	589	4.38	0.61			
	(3) 6~10 次	194	4.31	0.53			
	(4) 11 次以上	218	4.46	0.62			
服務人員	(1) 第 1 次	260	4.42	0.63	4.51**	.004	4>2,3
	(2) 2~5 次	589	4.43	0.62			
	(3) 6~10 次	194	4.37	0.56			
	(4) 11 次以上	218	4.57	0.57			
團體/定時導覽服務及人員	(1) 第 1 次	171	4.38	0.66	1.68	.170	
	(2) 2~5 次	362	4.38	0.55			
	(3) 6~10 次	112	4.32	0.61			
	(4) 11 次以上	151	4.48	0.56			
展覽內容	(1) 第 1 次	260	4.38	0.61	3.46*	.016	4>3
	(2) 2~5 次	589	4.36	0.59			
	(3) 6~10 次	194	4.24	0.53			
	(4) 11 次以上	218	4.41	0.58			
整體滿意度	(1) 第 1 次	260	4.40	0.56	7.31***	<.001	4>2,3
	(2) 2~5 次	589	4.35	0.58			
	(3) 6~10 次	194	4.29	0.49			



面向	一年參觀次數	人數	平均數	標準差	<i>F</i> 值	<i>p</i> 值	Scheffé 法事後比較
	(4) 11 次以上	218	4.53	0.54			

\* $p < .05$ , \*\* $p < .01$ , \*\*\* $p < .001$

## 9. 平均停留時間

平均停留時間不同的全年受訪參觀民眾在「服務滿意度」所有面向上的  $F$  檢定皆未達統計顯著 ( $p > .05$ )，表示平均停留時間不同的受訪參觀民眾在「參觀環境」、「服務人員」、「團體/定時導覽服務及人員」、「展覽內容」與「整體滿意度」的分數上皆沒有顯著差異存在。亦表示受訪參觀民眾在服務滿意度各面向的感受，不會因為平均停留時間的不同而有所不同。

表35. 平均停留時間在全年服務滿意度上之差異分析摘要表

面向	平均停留時間	人數	平均數	標準差	$F$ 值	$p$ 值
參觀環境	(1) 1 小時以內	100	4.43	0.56	1.93	.124
	(2) 1-2 小時	641	4.35	0.61		
	(3) 半天	412	4.40	0.58		
	(4) 半天至一天	97	4.48	0.61		
服務人員	(1) 1 小時以內	100	4.49	0.54	1.41	.237
	(2) 1-2 小時	641	4.41	0.61		
	(3) 半天	412	4.47	0.60		
	(4) 半天至一天	97	4.51	0.61		
團體/定時導覽服務及人員	(1) 1 小時以內	59	4.26	0.79	1.88	.132
	(2) 1-2 小時	406	4.37	0.58		
	(3) 半天	260	4.43	0.55		
	(4) 半天至一天	66	4.45	0.60		
展覽內容	(1) 1 小時以內	100	4.40	0.53	1.44	.231
	(2) 1-2 小時	641	4.32	0.60		
	(3) 半天	412	4.37	0.57		
	(4) 半天至一天	97	4.42	0.63		
整體滿意度	(1) 1 小時以內	100	4.39	0.51	1.59	.191
	(2) 1-2 小時	641	4.36	0.58		
	(3) 半天	412	4.40	0.55		
	(4) 半天至一天	97	4.48	0.54		

\* $p < .05$ , \*\* $p < .01$ , \*\*\* $p < .001$

## 10. 實際參觀時間

實際參觀時間不同的全年受訪參觀民眾，在「服務滿意度」所有五面向的  $F$  檢定，只有「展覽內容」達顯著 ( $p < .05$ )，表示實際參觀時間不同的全年受訪參觀民眾，在這個項目上有明顯的差異存在。

且在「展覽內容」方面，實際參觀時間 3 小時以上者 ( $M = 4.48$ ) 滿意度顯著高於 30 分鐘者 ( $M = 4.16$ )。

表36. 實際參觀時間在全年服務滿意度上之差異分析摘要表

面向	實際參觀時間	人數	平均數	標準差	$F$ 值	$p$ 值	Scheffé 法事後 比較
參觀環境	(1) 30 分鐘	96	4.30	0.67	1.07	.375	
	(2) 1 小時	348	4.39	0.59			
	(3) 1 小時半	274	4.37	0.56			
	(4) 2 小時	253	4.38	0.62			
	(5) 2 小時半	122	4.36	0.53			
	(6) 3 小時以上	165	4.47	0.63			
服務人員	(1) 30 分鐘	96	4.38	0.62	0.64	.669	
	(2) 1 小時	348	4.46	0.63			
	(3) 1 小時半	274	4.43	0.59			
	(4) 2 小時	253	4.44	0.58			
	(5) 2 小時半	122	4.41	0.63			
	(6) 3 小時以上	165	4.50	0.61			
團體/定時導覽服務及人員	(1) 30 分鐘	53	4.25	0.59	1.63	.150	
	(2) 1 小時	225	4.38	0.61			
	(3) 1 小時半	174	4.40	0.54			
	(4) 2 小時	173	4.40	0.56			
	(5) 2 小時半	67	4.36	0.59			
	(6) 3 小時以上	105	4.51	0.58			
展覽內容	(1) 30 分鐘	96	4.16	0.57	4.06**	.001	6>1
	(2) 1 小時	348	4.34	0.60			
	(3) 1 小時半	274	4.35	0.58			
	(4) 2 小時	253	4.38	0.58			
	(5) 2 小時半	122	4.32	0.58			
	(6) 3 小時以上	165	4.48	0.58			
整體滿意度	(1) 30 分鐘	96	4.31	0.64	1.84	.101	

面向	實際參觀時間	人數	平均數	標準差	<i>F</i> 值	<i>p</i> 值	Scheffé 法事後 比較
	(2) 1 小時	348	4.36	0.55			
	(3) 1 小時半	274	4.37	0.55			
	(4) 2 小時	253	4.38	0.57			
	(5) 2 小時半	122	4.39	0.54			
	(6) 3 小時以上	165	4.50	0.56			

\**p* < .05; \*\**p* < .01; \*\*\**p* < .001

## 11. 夜間參觀其他美術館經驗

是否有夜間參觀其他美術館經驗的全年受訪參觀民眾，在「服務滿意度」所有面向的  $F$  檢定皆未達統計顯著 ( $p > .05$ )，代表不同夜間參觀其他美術館經驗的受訪參觀民眾，在所有項目的分數上皆無顯著的差異存在。

表37. 夜間參觀其他美術館經驗在全年服務滿意度上之差異分析摘要表

面向	夜間參觀其他美術館經驗	人數	平均數	標準差	$F$ 值	$p$ 值
參觀環境	(1) 不曾	887	4.39	0.58	0.73	.481
	(2) 1~3 次	287	4.35	0.60		
	(3) 4 次以上	88	4.41	0.69		
服務人員	(1) 不曾	887	4.45	0.61	1.26	.283
	(2) 1~3 次	287	4.40	0.60		
	(3) 4 次以上	88	4.51	0.59		
團體/定時導覽 服務及人員	(1) 不曾	531	4.38	0.59	0.60	.548
	(2) 1~3 次	197	4.39	0.59		
	(3) 4 次以上	72	4.46	0.57		
展覽內容	(1) 不曾	887	4.36	0.59	0.39	.674
	(2) 1~3 次	287	4.33	0.58		
	(3) 4 次以上	88	4.39	0.62		
整體滿意度	(1) 不曾	887	4.39	0.56	0.88	.414
	(2) 1~3 次	287	4.35	0.55		
	(3) 4 次以上	88	4.42	0.67		

## 12. 希望國美館夜間開放時段

不同希望國美館夜間開放時段的全年受訪參觀民眾，在「服務滿意度」所有面向的  $F$  檢定皆未達統計顯著 ( $p > .05$ )，代表不同希望國美館夜間開放時段的受訪參觀民眾，在所有項目的分數上皆無顯著的差異存在。

表38. 希望國美館夜間開放時段在全年服務滿意度上之差異分析摘要表

面向	希望國美館夜間開放時段	人數	平均數	標準差	$t$ 值	$p$ 值
參觀環境	(1) 星期五	378	4.35	0.61	-1.19	.235
	(2) 星期六	861	4.39	0.58		
服務人員	(1) 星期五	378	4.43	0.60	-0.57	.569
	(2) 星期六	861	4.45	0.61		
團體/定時導覽 服務及人員	(1) 星期五	226	4.41	0.57	0.87	.384
	(2) 星期六	555	4.37	0.60		
展覽內容	(1) 星期五	378	4.32	0.60	-1.07	.286
	(2) 星期六	861	4.36	0.58		
整體滿意度	(1) 星期五	378	4.36	0.54	-1.04	.299
	(2) 星期六	861	4.39	0.56		

### 13. 參觀展覽方式

不同參觀展覽方式的全年受訪參觀民眾在「服務滿意度」所有面向的  $F$  檢定皆未達統計顯著 ( $p > .05$ )，代表不同參觀展覽方式的受訪參觀民眾在所有項目的分數上皆無顯著的差異存在。

表39. 參觀展覽方式在全年服務滿意度上之差異分析摘要表

面向	參觀展覽方式	人數	平均數	標準差	$F$ 值	$p$ 值
參觀環境	(1) 自行參觀	942	4.37	0.59	1.48	.160
	(2) 專家導賞	73	4.44	0.69		
	(3) 團體/定時導覽	148	4.45	0.56		
	(4) 使用 Wifi phone/智慧導覽機	21	4.43	0.51		
	(5) 使用 QR code 語音導覽	30	4.57	0.57		
	(6) 國美館藝術漫步	29	4.28	0.65		
	(7) i 藝國美館	11	4.64	0.51		
	(8) 國美友善導覽	6	4.00	0.63		
	(9) 其他方式	5	4.40	0.55		
服務人員	(1) 自行參觀	942	4.43	0.60	1.82	.070
	(2) 專家導賞	73	4.58	0.64		
	(3) 團體/定時導覽	148	4.51	0.64		
	(4) 使用 Wifi phone/智慧導覽機	21	4.43	0.60		
	(5) 使用 QR code 語音導覽	30	4.63	0.56		
	(6) 國美館藝術漫步	29	4.31	0.60		
	(7) i 藝國美館	11	4.55	0.52		
	(8) 國美友善導覽	6	4.00	0.00		
	(9) 其他方式	5	4.20	0.45		
團體/定時導 覽服務及人 員	(1) 自行參觀	519	4.36	0.60	1.71	.093
	(2) 專家導賞	67	4.58	0.52		
	(3) 團體/定時導覽	138	4.39	0.58		
	(4) 使用 Wifi phone/智慧導覽機	14	4.43	0.59		
	(5) 使用 QR code 語音導覽	21	4.56	0.55		
	(6) 國美館藝術漫步	24	4.33	0.42		
	(7) i 藝國美館	8	4.45	0.66		
	(8) 國美友善導覽	5	3.90	0.55		
	(9) 其他方式	4	4.38	0.43		
展覽內容	(1) 自行參觀	942	4.33	0.59	1.26	.260

面向	參觀展覽方式	人數	平均數	標準差	<i>F</i> 值	<i>p</i> 值
	(2) 專家導賞	73	4.45	0.65		
	(3) 團體/定時導覽	148	4.44	0.56		
	(4) 使用 Wifi phone/智慧導覽機	21	4.38	0.59		
	(5) 使用 QR code 語音導覽	30	4.53	0.57		
	(6) 國美館藝術漫步	29	4.34	0.55		
	(7) i 藝國美館	11	4.45	0.52		
	(8) 國美友善導覽	6	4.33	0.52		
	(9) 其他方式	5	4.40	0.55		
整體滿意度	(1) 自行參觀	942	4.36	0.56	1.26	.258
	(2) 專家導賞	73	4.49	0.53		
	(3) 團體/定時導覽	148	4.45	0.58		
	(4) 使用 Wifi phone/智慧導覽機	21	4.43	0.68		
	(5) 使用 QR code 語音導覽	30	4.53	0.63		
	(6) 國美館藝術漫步	29	4.41	0.57		
	(7) i 藝國美館	11	4.45	0.52		
	(8) 國美友善導覽	6	4.17	0.41		
	(9) 其他方式	5	4.40	0.55		



# 伍、服務滿意度之相關性及預測因子

## 1. 相關性

在本段中旨在探討全年整體服務滿意度與各項服務滿意度（包含參觀環境、服務人員、團體/定時導覽服務及人員、展覽內容）之間的關聯性，計算皮爾森相關係數（Pearson correlation coefficient）：若係數之絕對值愈接近 1，表示關聯性愈強。

依據相關係數之數值大小與意義（邱皓政，2006），判斷兩變數之間的關聯程度，以解釋係數的實務意義。

表40. 相關係數的強度大小與意義

相關係數範圍	變項關聯程度
1.00	完全相關
.70 至 .99	高度相關
.40 至 .69	中度相關
.10 至 .39	低度相關
.10 以下	微弱或無相關

「整體服務滿意度」與「參觀環境」、「服務人員」、「團體/定時導覽服務及人員」、「展覽內容」的服務滿意度皆有顯著相關，相關係數分別為 .65, .62, .61, .66，皆達中高度相關。

代表全年受訪參觀民眾對於本館的「整體服務滿意度」與「參觀環境」、「服務人員」、「團體/定時導覽服務及人員」、「展覽內容」的相關度都很高，也就是提高這四項服務滿意度，皆有助於提高受訪參觀民眾對本館的整體滿意度。

表41. 全年整體服務滿意度與各項人員服務滿意度之相關係數表

服務滿意度項目	整體服務滿意度
參觀環境	.65***
服務人員	.62***
團體/定時導覽服務及人員	.61***
展覽內容	.66***

\*  $p < .05$ ，\*\*  $p < .01$ ，\*\*\*  $p < .001$

## 2. 預測因子

接著，以「背景變項」(包括性別、年齡、教職育程度、職業、居住地)、「各項服務滿意度」(包括參觀環境、服務人員、團體/定時導覽服務及人員、展覽內容)為自變項，進行對依變項「整體服務滿意度」的預測力分析，期能找出顯著的預測因子。由於本研究有兩個以上的自變項，因此利用多元迴歸(Multiple regression)進行分析，並採用「全部進入法」(Enter)，考量自變項之間的預測，以所有自變項同時預測依變項。

由於自變項含有類別變項，因此在進行迴歸分析之前必須先需轉換成具有數量性質的虛擬變項(Dummy Variable)，其中包括「性別」、「年齡」、「教職育程度」、「職業」與「居住地」等五個類別變項，分別以「女」、「61歲以上」、「研究所以上」、「其他職業」與「其他區域」作為參照組。

由表 42 可知，多元迴歸模型中整體  $F$  檢定達顯著 ( $F = 53.30, p < .001$ )，意味該迴歸模型解釋力 ( $R^2 = .64$ ) 具有統計意義，代表所有自變項可聯合顯著預測依變項。

$t$  檢定結果顯示，在背景變項方面，迴歸係數皆未達顯著 ( $p > .05$ )，表示在控制其他變數的情況下，背景變項對整體服務滿意度沒有影響。

至於在「各項服務滿意度」方面，「參觀環境」、「服務人員」、「團體/定時導覽服務及人員」與「展覽內容」的迴歸係數皆達顯著水準 ( $B = 0.23, 0.20, 0.14, 0.37, p < .001$ )，且迴歸係數皆為正值，代表「參觀環境」、「服務人員」、「團體/定時導覽服務及人員」與「展覽內容」的滿意度分數越高，其預測「整體服務滿意度」的程度也會越高。而且相較起來，以「展覽內容」的影響最大，其次依序為「參觀環境」、「服務人員」、「團體/定時導覽服務及人員」。

綜合而言，受訪參觀民眾前來本館參觀的整體服務滿意度，並不會受到背景影響，純粹受到「參觀環境」、「服務人員」、「團體/定時導覽服務及人員」與「展覽內容」的綜合影響，而其中又以「展覽內容」影響受訪參觀民眾的整體感受最大。

表42. 預測全年整體服務滿意度之迴歸係數摘要表

自變項	未標準化迴歸係數 (B)	標準誤 (S.E.)	t 值	p 值
常數項	0.22	0.16	1.39	.166
性別 (參照組：女)				
男性	0.02	0.03	0.83	.409

自變項	未標準化迴歸 係數 (B)	標準誤 (S.E.)	t 值	p 值
年齡 (參照組：61 歲以上)				
20 歲以下	-0.06	0.08	-0.77	.442
21-30 歲	-0.11	0.07	-1.45	.149
31-40 歲	-0.05	0.06	-0.89	.374
41-50 歲	-0.06	0.06	-1.05	.292
51-60 歲	-0.02	0.05	-0.35	.728
教育程度 (參照組：研究所以上)				
高中/職以下	0.00	0.05	0.03	.978
大學/專科	0.06	0.04	1.37	.171
職業 (參照組：其他)				
軍職、公職	0.00	0.09	-0.04	.965
教職	0.07	0.08	0.88	.381
工商服務業	0.09	0.07	1.16	.248
學生	0.12	0.08	1.48	.141
退休人員	-0.01	0.08	-0.08	.935
農林漁牧業	0.07	0.21	0.34	.734
家庭主婦	0.11	0.07	1.48	.138
自由業	0.03	0.08	0.36	.720
居住地(全國地區) (參照組：其他區域)				
中部地區	-0.01	0.06	-0.18	.860
北部地區	0.03	0.07	0.42	.678
南部地區	-0.04	0.08	-0.45	.656
東部地區	-0.03	0.14	-0.23	.820
各項服務滿意度				
參觀環境	0.23	0.03	7.87***	.000
服務人員	0.20	0.03	6.27***	.000
團體/定時導覽服務及人員	0.14	0.03	4.73***	.000
展覽內容	0.37	0.03	12.31***	.000

註： $R^2 = .64$ ,  $Adj. R^2 = .63$ ,  $F = 53.30$ ,  $p < .001$ , \*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$ , \*\*\*  $p < .001$

# 影響整體服務滿意度之權重

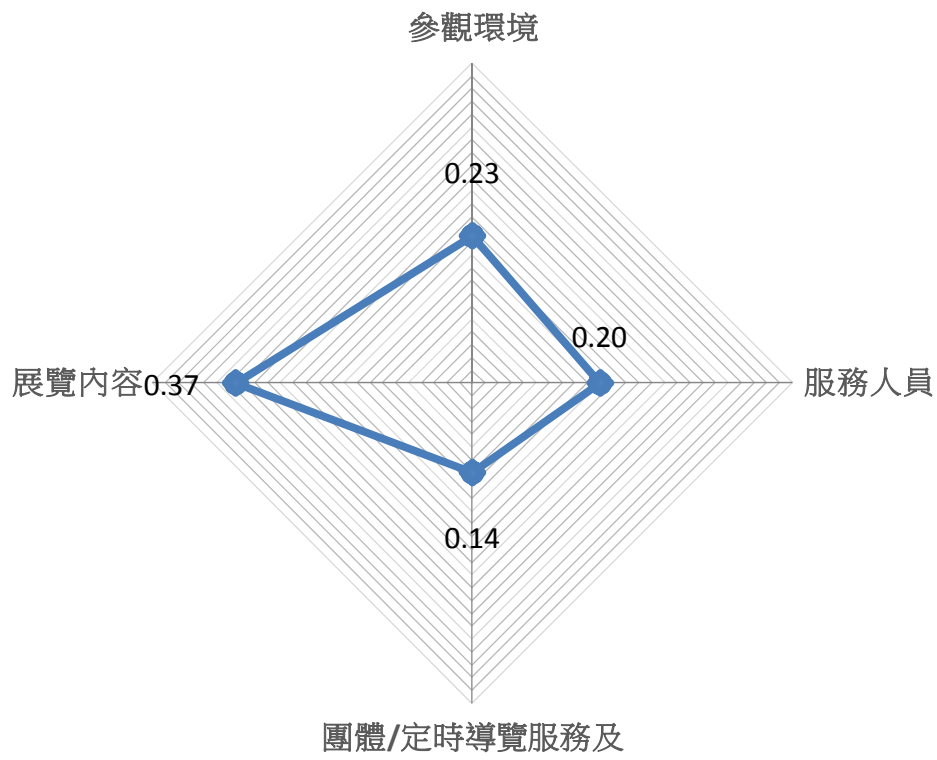


圖28. 整體服務滿意度影響權重雷達圖

# 柒、性別平等專章

## 1. 服務滿意度之性別比較

不同性別的受訪參觀民眾在「服務滿意度」的  $t$  檢定皆未達統計顯著 ( $p > .05$ )，代表不同性別的受訪參觀民眾在所有項目的分數上皆無顯著的差異存在。

表43. 性別在服務滿意度上之差異分析摘要表

層面	性別	人數	平均數	標準差	$t$ 值	$p$ 值
參觀環境	男	380	4.41	0.60	0.82	.414
	女	871	4.38	0.59		
服務人員	男	380	4.48	0.58	1.57	.118
	女	871	4.43	0.62		
團體/定時導覽服務及人員	男	259	4.42	0.55	1.09	.277
	女	532	4.38	0.60		
展覽內容	男	380	4.40	0.58	1.85	.065
	女	871	4.34	0.59		
整體滿意度	男	380	4.42	0.58	1.60	.109
	女	871	4.37	0.55		

接著比較不同性別的受訪參觀民眾在「人口背景（包括性別、年齡、教育程度、職業、居住地區）、「參觀特性」（包括參觀同伴、一年參觀次數、平均停留時間、實際參觀時間、參觀展覽方式）、「參觀型態」等項目之人數比例差異有多大。

## 2. 基本資料之性別比較

在基本資料方面，根據圖 29，不同性別的受訪參觀民眾，男性在 20 歲以下族群較多，女性在大學/專科、居住中部地區者較多。其餘基本資料的人數比例差別不大。

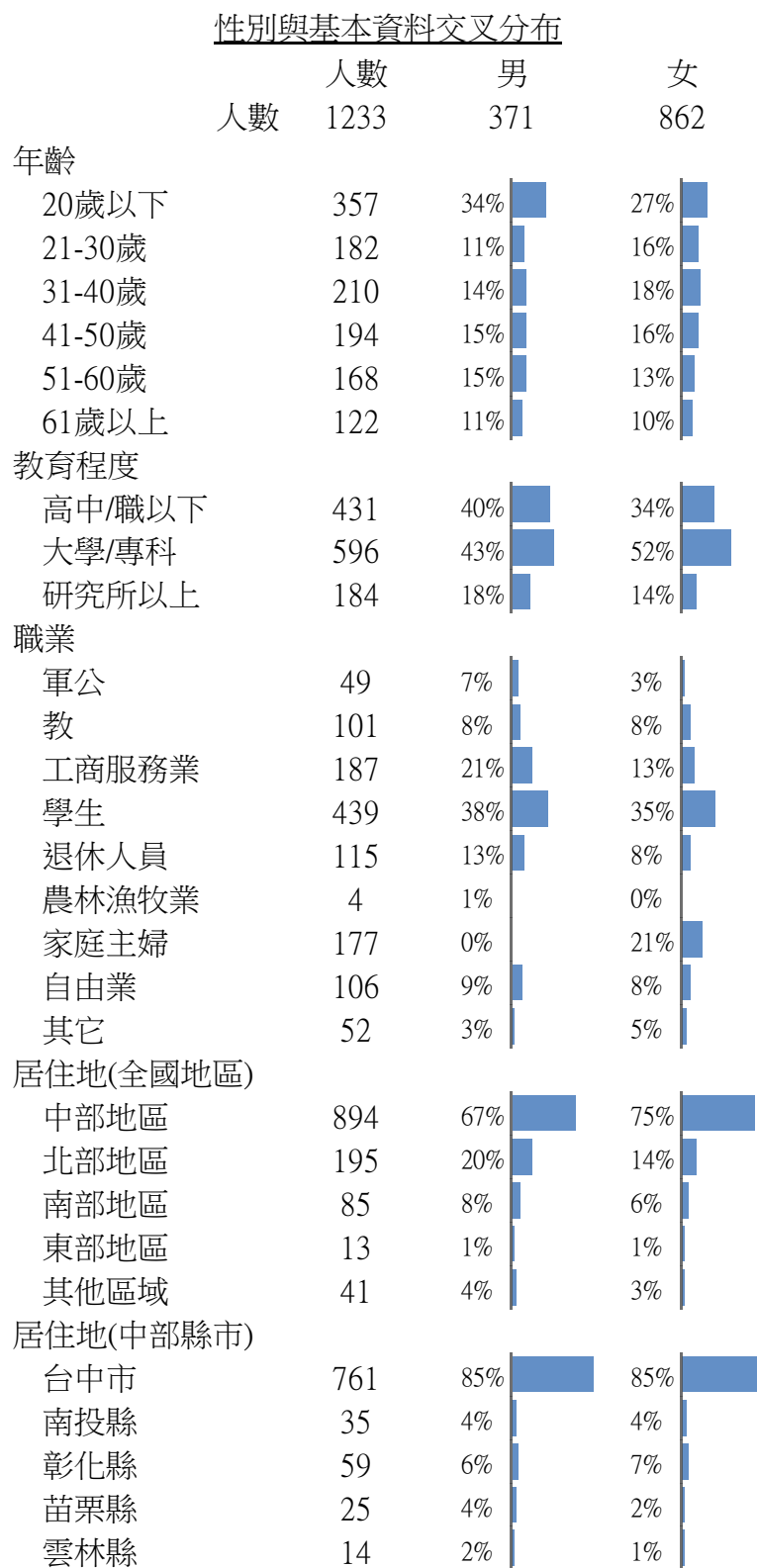


圖29. 性別與基本資料交叉分析

### 3. 參觀動機（可複選）之性別比較

在「參觀動機（可複選）」方面，根據圖 30，不同性別的受訪參觀民眾，男性在休閒動機較多，女性在增加藝術知識動機較多。其餘參觀動機的人數比例差別不大。

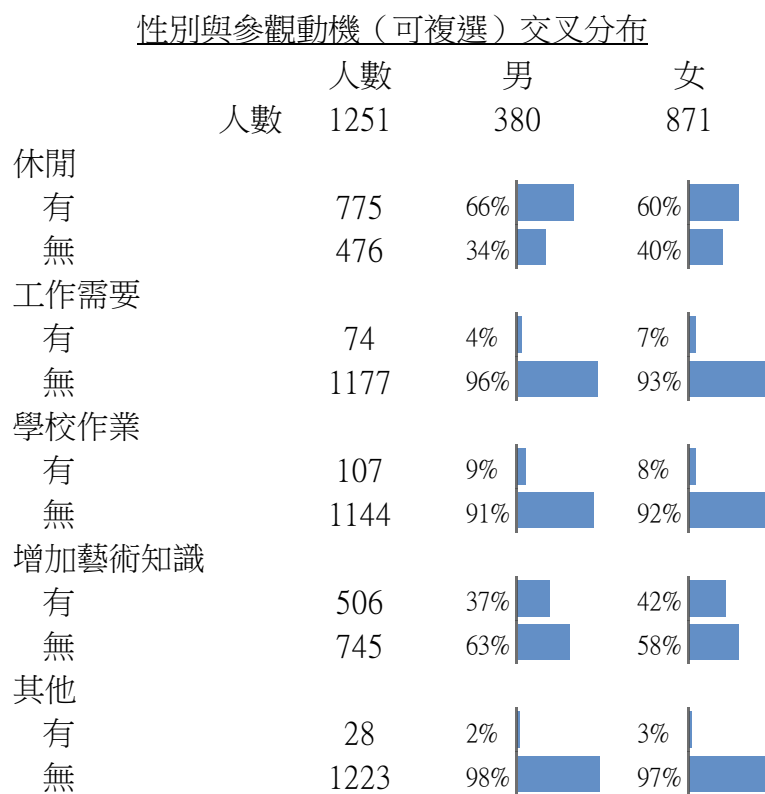


圖30. 性別與參觀動機（可複選）交叉分布

#### 4. 資訊來源（可複選）之性別比較

在「資訊來源（可複選）」方面，根據圖 31，不同性別的受訪參觀民眾，在各項資訊來源的人數比例差別不大。

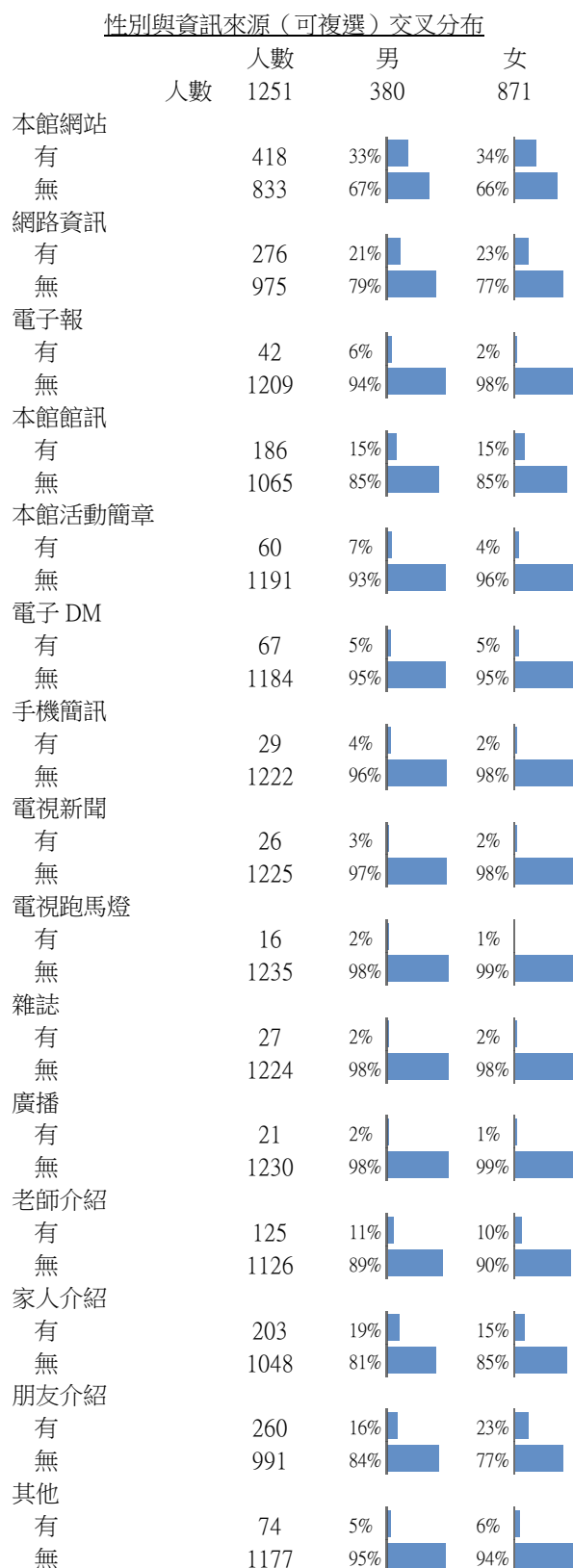


圖31. 性別在資訊來源（可複選）之交叉摘要表



## 5. 參觀特性之性別比較

在「參觀特性」方面，根據圖 32，不同性別的受訪參觀民眾，在參觀特性的人數比例差別不大。

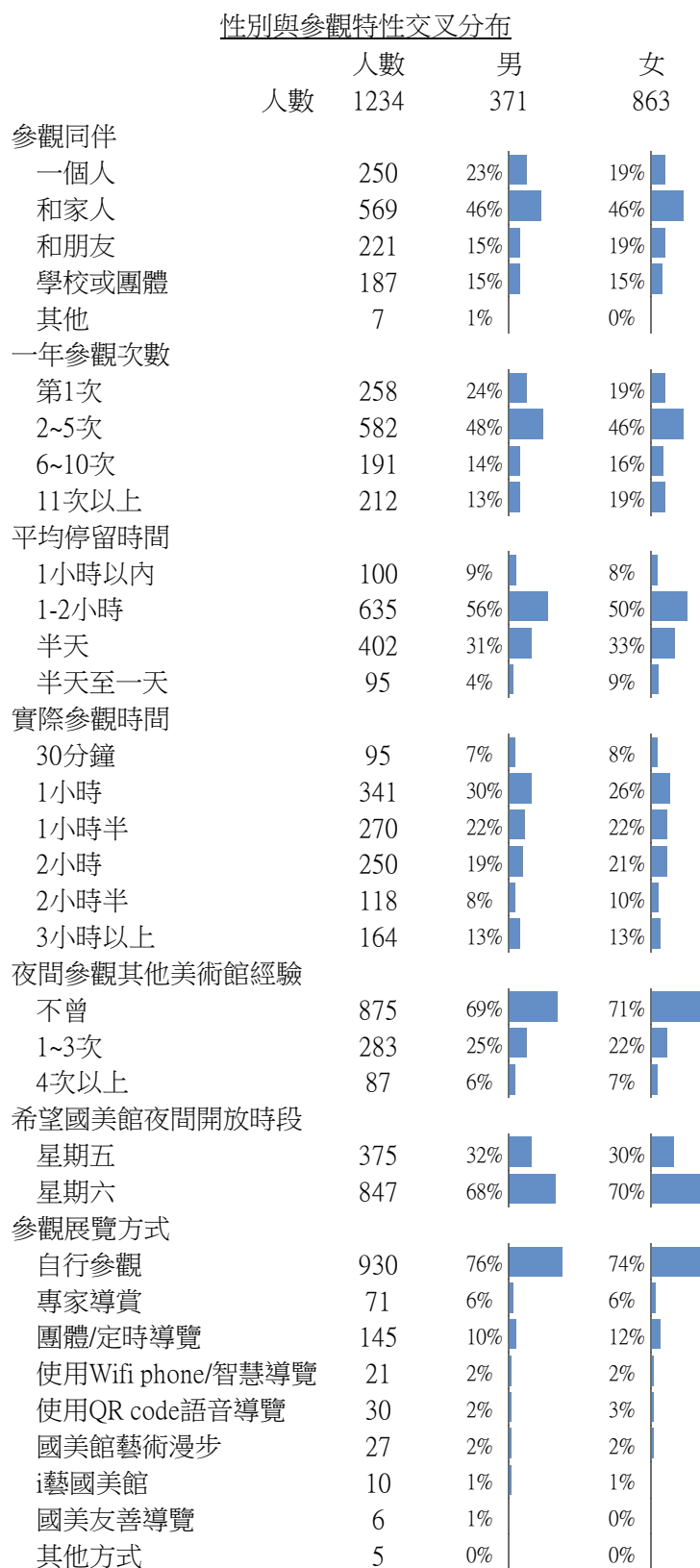


圖32. 性別在參觀特性之交叉摘要表

## 6. 參觀區域（複選）之性別比較

在「參觀區域（複選）」方面，根據圖 33，不同性別的受訪參觀民眾，男性在資料中心、資訊轉運站等區域的比例較多，其餘參觀區域的人數比例差別不大。

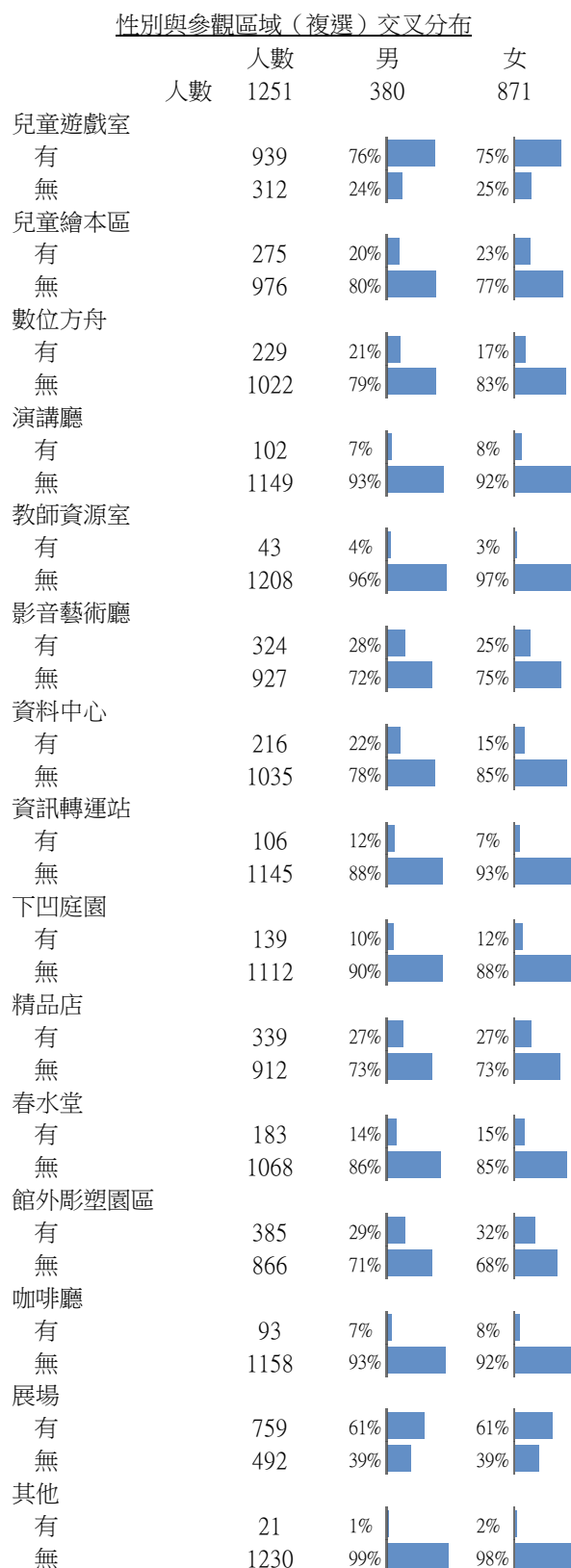


圖33. 不同年度在參觀區域（複選）之交叉摘要表

## 7. 性別比較總結

本次調查中，男女性別在大多數項目都沒有太大差異，除了年齡、教育程度、居住地（全國地區）、參觀動機、參觀區域等，有關兩性的背景、動機、活動區域略有差別外。無論是對本館的各項「服務滿意度」、「資訊來源」、「參觀特性」（如參觀同伴、一年參觀次數、平均停留時間、實際參觀時間、夜間參觀其他美術館經驗、希望國美館夜間開放時段、參觀展覽方式等），皆沒有性別上的差異。

換句話說，本館所提供的服務，並不偏厚那一性別，因此參觀民眾的滿意度與參觀習性也就沒有性別上的不同了。

# 捌、跨年度參觀民眾的服務滿意度、基本資料、參觀特性、參觀型態及未來發展建議比較

## 1. 服務滿意度比較

不同年度的受訪參觀民眾在「服務滿意度」的  $F$  檢定中，「服務人員」與「導覽解說人員（團體/定時導覽服務及人員）」皆達顯著 ( $p < .05$ )，表示不同年度的受訪參觀民眾在這些項目上有明顯的差異存在。

在「服務人員」方面，105 年 ( $M = 4.44$ ) 與 106 年 ( $M = 4.45$ ) 顯著高於 104 年 ( $M = 4.38$ )。

在「導覽解說人員（團體/定時導覽服務及人員）」方面，106 年 ( $M = 4.39$ ) 顯著高於 105 年 ( $M = 4.25$ )，且二者再顯著高於 104 年 ( $M = 4.19$ )。

綜合而言，各年度各項滿意度幾乎都在 4 分以上，表示大致而言，受訪參觀民眾都趨向滿意的。

表44. 104~106 年度在服務滿意度上之差異分析摘要表

層面	年度	人數	平均數	標準差	$F/t$ 值	$p$ 值	Scheffé 法事後比較
參觀環境	(1) 104 年	1,396	4.37	0.58	1.43	.239	
	(2) 105 年	1,479	4.41	0.58			
	(3) 106 年	1,272	4.38	0.59			
服務人員	(1) 104 年	1,396	4.38	0.61	4.90**	.007	2,3>1
	(2) 105 年	1,479	4.44	0.59			
	(3) 106 年	1,272	4.45	0.61			
導覽解說人員 (團體/定時導 覽服務及人員)	(1) 104 年	1,396	4.19	0.66	24.60***	<.001	3>2>1
	(2) 105 年	1,479	4.25	0.67			
	(3) 106 年	804	4.39	0.59			
展覽內容	(1) 104 年	1,396	4.33	0.63	2.08	.125	
	(2) 105 年	1,479	4.38	0.60			
	(3) 106 年	1,272	4.35	0.59			
整體滿意度	(1) 104 年	1,396	4.38	0.59	0.90	.407	
	(2) 105 年	1,479	4.41	0.58			
	(3) 106 年	1,272	4.38	0.56			

\* $p < .05$ ; \*\* $p < .01$ ; \*\*\* $p < .001$

## 2. 滿意度變化

從服務滿意度所繪製的趨勢圖看來，可發現在 104~106 年間，「參觀環境」、「服務人員」、「展覽內容」與「整體滿意度」皆變化不大且非常接近，代表近 3 年在該四項滿意度已維持在固定的水準；至於「導覽解說人員（團體/定時導覽服務及人員）」滿意度前二年雖略低於其他四項，但 106 年已有長足改善，甚至後來居上。

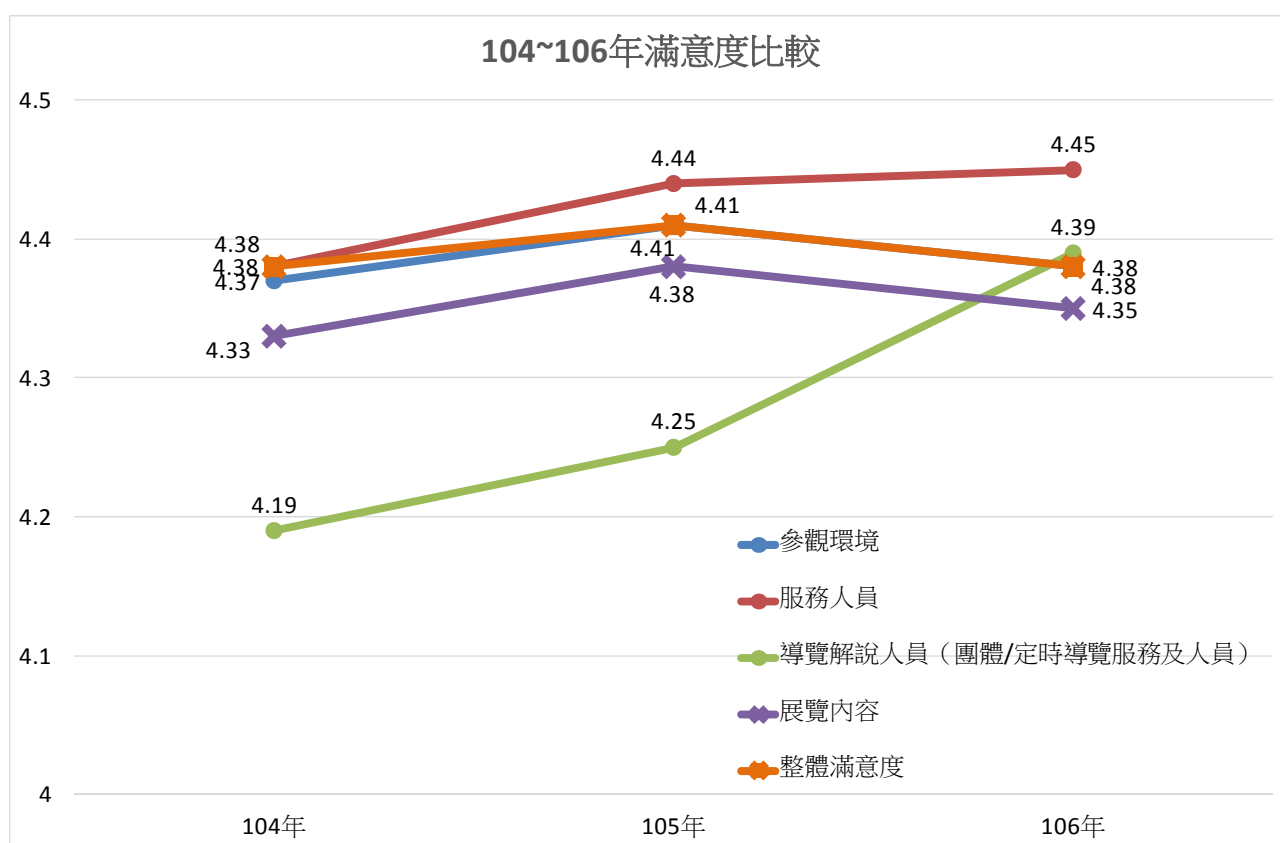


圖34. 104~106 年滿意度趨勢

接著比較 104 與 106 年度的受訪參觀民眾在「人口背景（包括性別、年齡、教育程度、職業、居住地區）」、「參觀特性」（包括參觀同伴、一年參觀次數、平均停留時間、實際參觀時間、參觀展覽方式）、「參觀型態」等項目之人數比例差異有多大。

### 3. 基本資料之年度比較

在基本資料方面，根據圖 35，不同年度的受訪參觀民眾，比較大的差異在男性有逐年增加趨勢，高中/職以下者也有增加現象。其餘基本資料的人數比例差別不大。

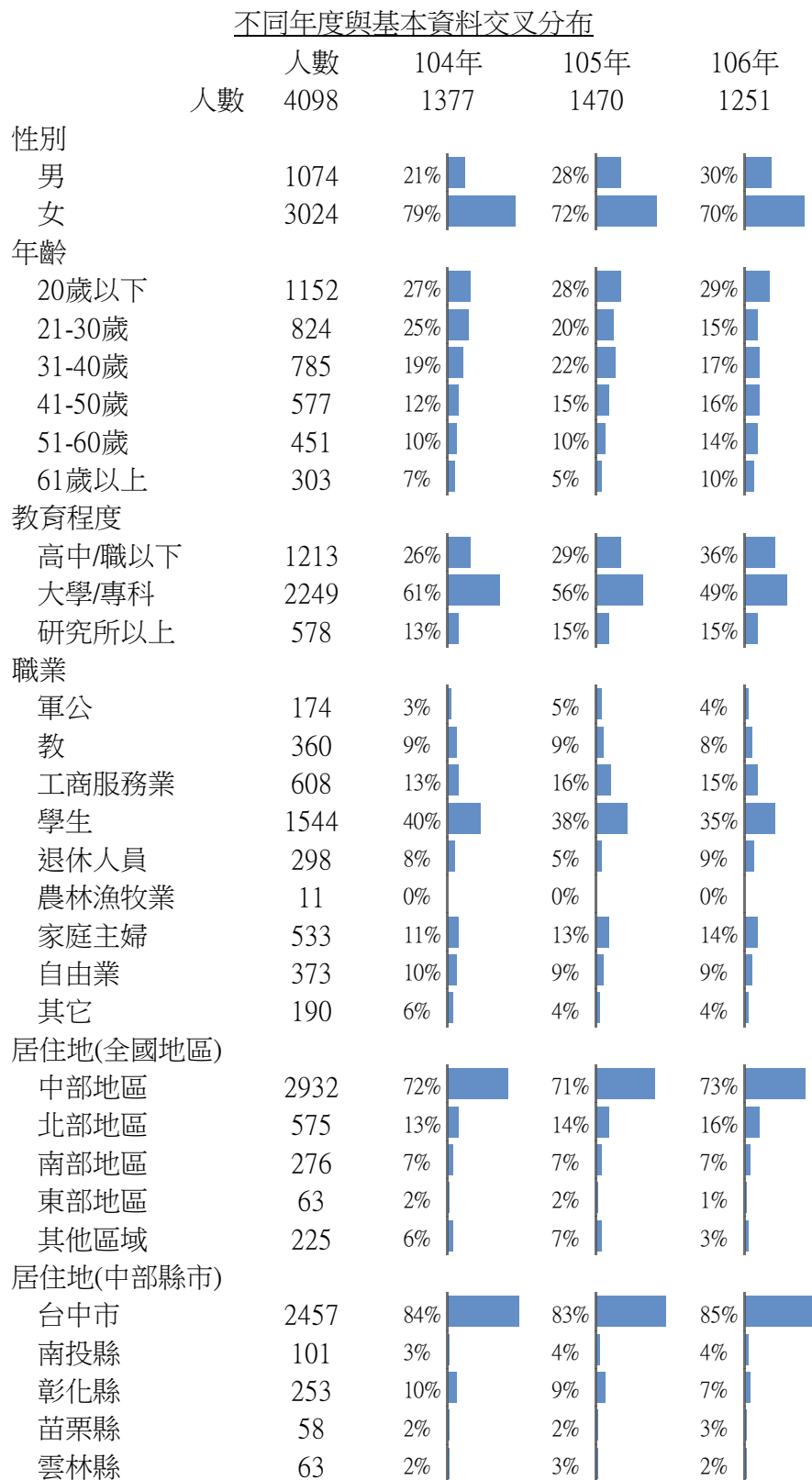


圖35. 不同年度與基本資料交叉分析

#### 4. 參觀動機（可複選）之年度比較

在「參觀動機（可複選）」方面，根據圖 36，不同年度的受訪參觀民眾，在參觀動機的人數比例差別不大。

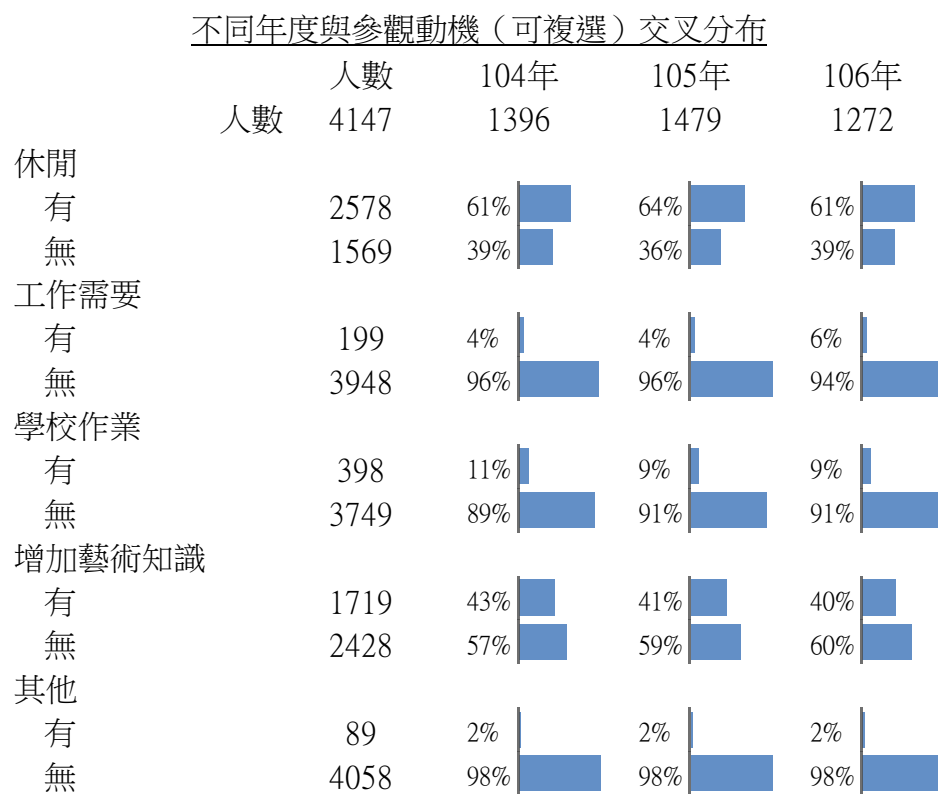


圖36. 不同年度與參觀動機（可複選）交叉分布

## 5. 資訊來源（可複選）之年度比較

在「資訊來源（可複選）」方面，根據圖 37，不同年度的受訪參觀民眾，在網路資訊、本館活動簡章有減少趨勢，但電子 DM 則略有成長。其餘資訊來源的人數比例差別不大。

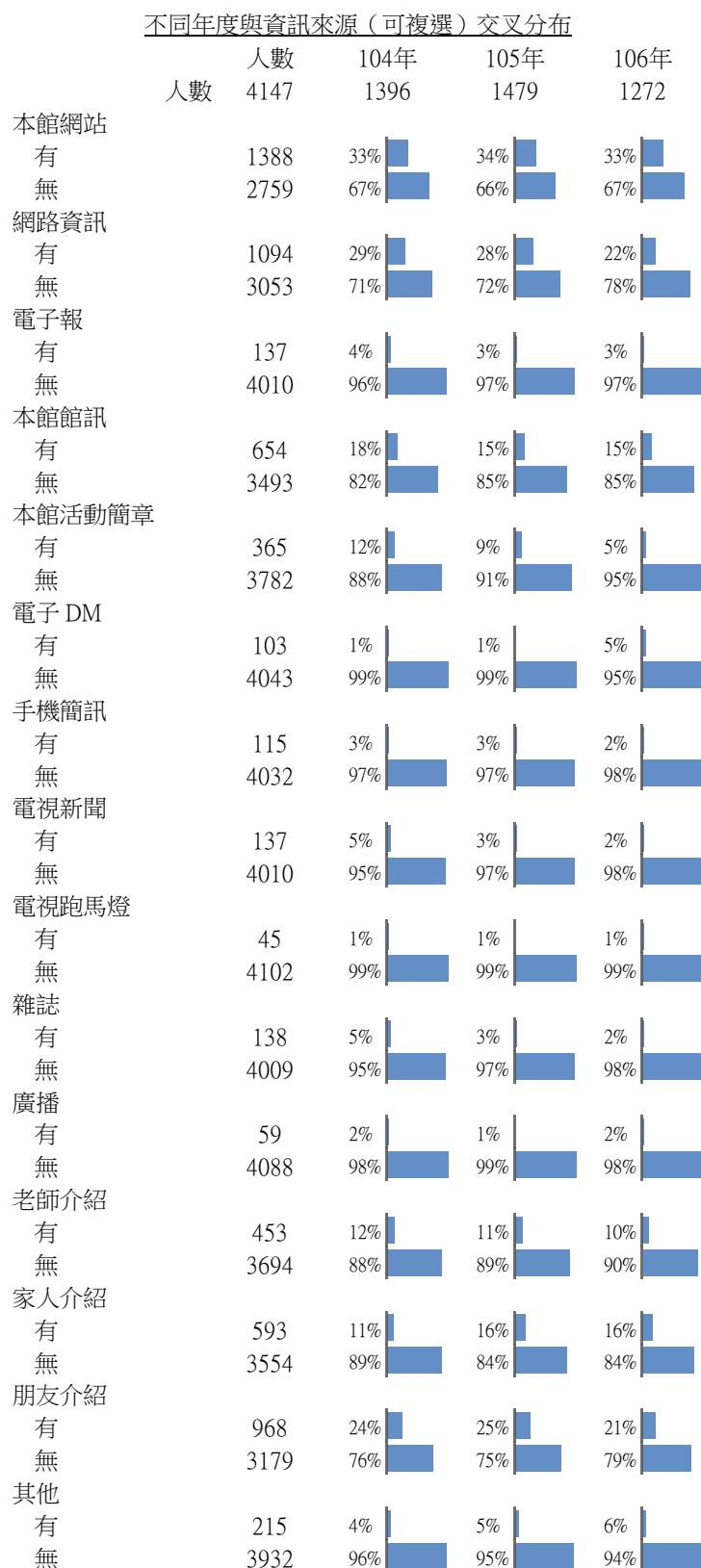


圖37. 不同年度在資訊來源（可複選）之交叉摘要表



## 6. 參觀特性之年度比較

在「參觀特性」方面，根據圖 38，不同年度的受訪參觀民眾，在參觀特性的人數比例差別不大。

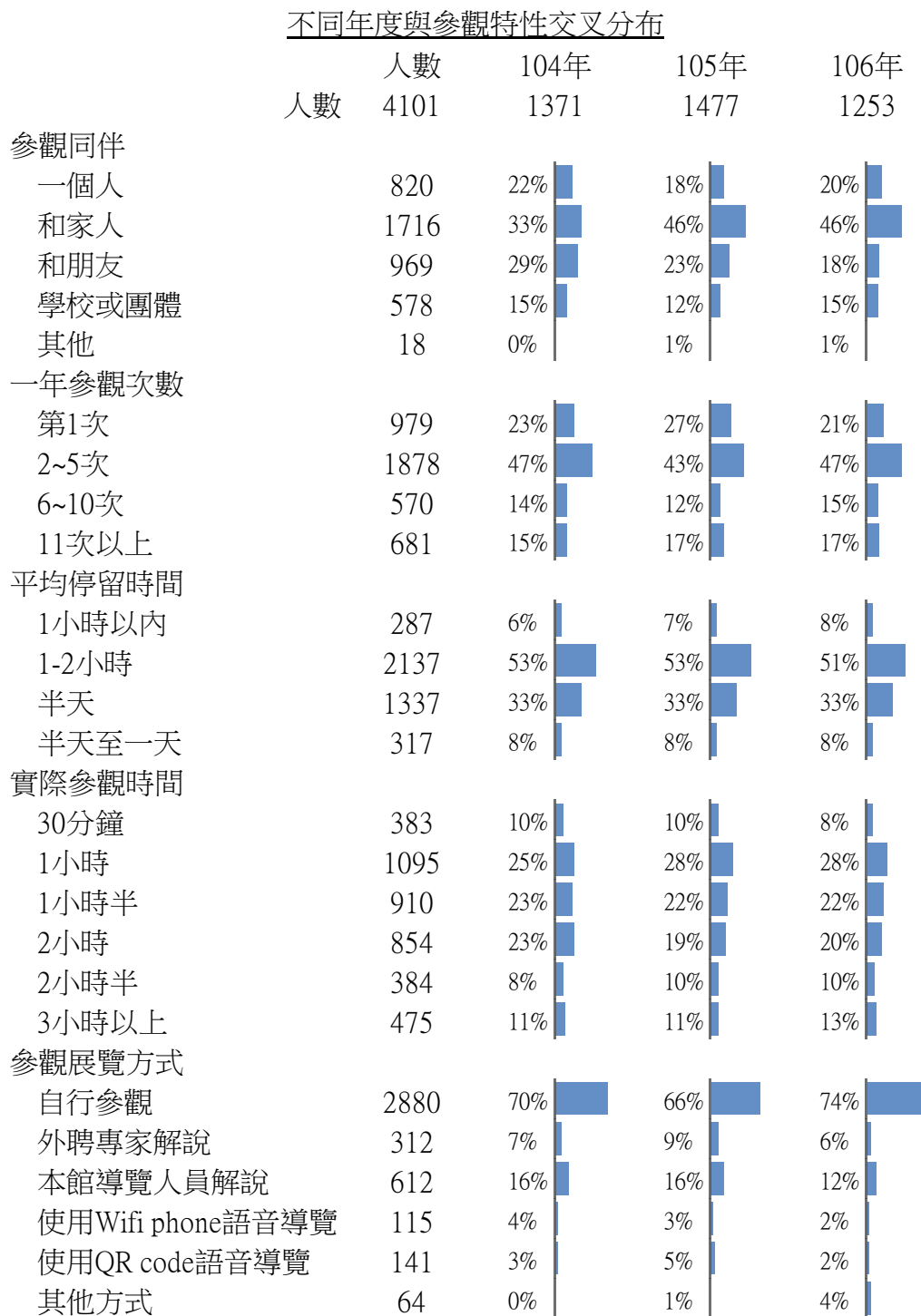


圖38. 不同年度在參觀特性之交叉摘要表

## 7. 參觀區域（複選）之年度比較

在「參觀區域（複選）」方面，根據圖 39，不同年度的受訪參觀民眾，在教師資源室、展場略有減少，其餘參觀區域的人數比例差別不大。

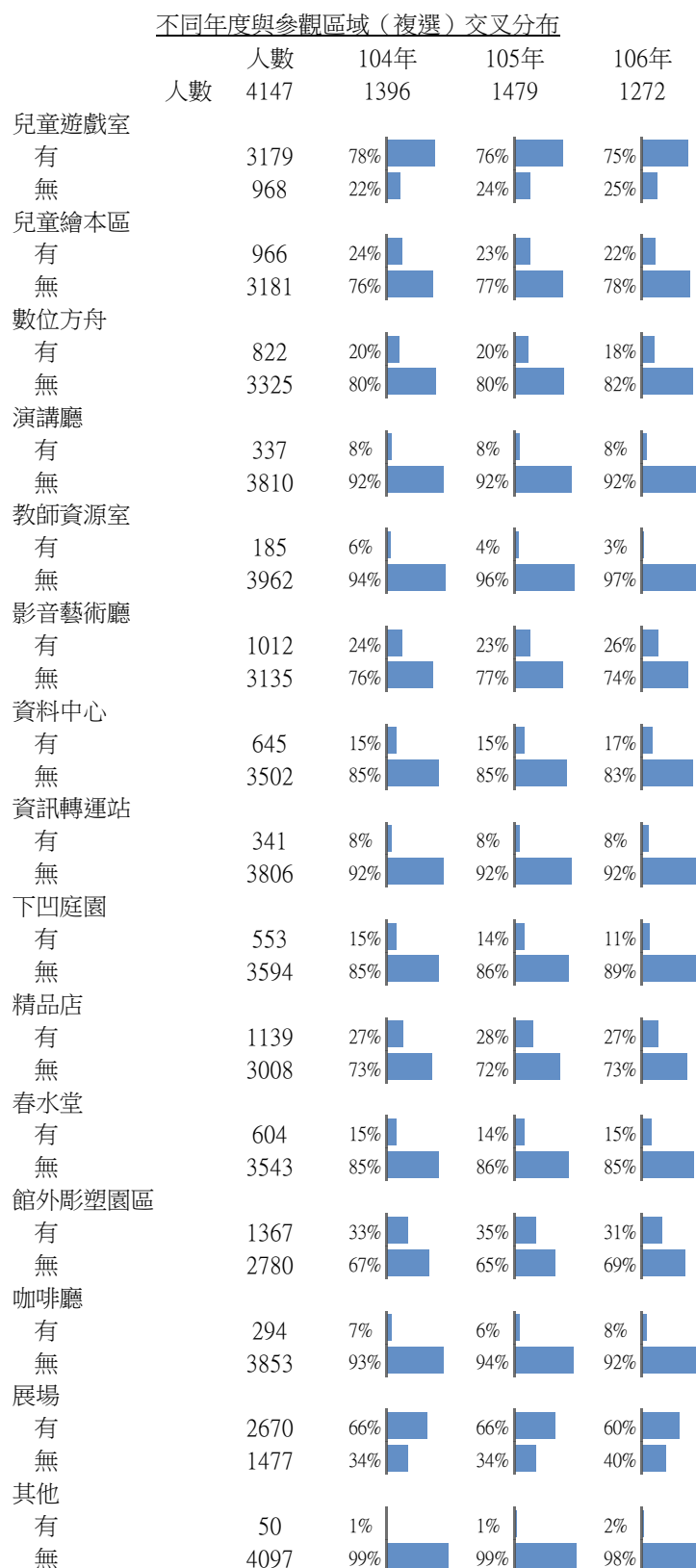


圖39. 不同年度在參觀區域（複選）之交叉摘要表

# 玖、結論

## 1. 基本資料、參觀行為與服務滿意度

在基本資料與參觀行為方面，106 全年調查回收問卷共 1272 份，參觀民眾的男女比為 29.9%、68.5%，女性還是較多；年齡層集中在 60 歲以下（88.5%），接近九成；參觀民眾的教職育程度以大學/專科最多（47.2%），不過高中/職以下者也不少（34.4%）；職業方面，以學生最多（34.7%），其次工商服務業達 15.1%、家庭主婦達 14.1%，此為主要三大族群；居住地方面，因地緣關係，仍然以台中市最多（60.8%），而整個中部地區佔率高達 71.3%，其次為北部地區（15.4%）。

在參觀特性方面，參觀民眾的參觀動機（可複選），以休閒最多（63.4%），其次為增加藝術知識（41.5%）；參觀民眾的資訊來源（可複選），以本館網站最多（34.4%），其次網路資訊（22.6%）、朋友介紹（21.2%）。

而參觀民眾的參觀同伴，以和家人最多（45.4%），其次一個人（19.9%）；參觀民眾一年參觀美術館次數(含本次)，以 2~5 次最多（46.3%），其次為第 1 次（20.4%）。

參觀民眾每次在國美館平均停留時間，以 1-2 小時最多（50.4%），其次為半天（32.4%）；參觀民眾的實際參觀時間，以「1 小時」最多（27.4%），其次為「1 小時半」（21.5%）與「2 小時」（19.9%）。

參觀民眾喜歡的參觀展覽方式，以「自行參觀」最多（74.1%），其次為「團體/定時導覽」（11.6%）；參觀民眾夜間參觀其他美術館經驗，以「不曾」最多（69.7%），其次為「1~3 次」（22.6%）；希望國美館夜間開放時段，以「星期六」最多（67.7%），「星期五」較少（29.7%）；參觀區域前五名為「展場」（62.1%）、「館外彫塑園區」（31.3%）、「精品店」（28.0%）、「影音藝術廳」（26.6%）、「兒童遊戲室」（25.5%）。

受訪參觀民眾對未來發展上應加強之設施與服務的意見（下半年），在軟體設施方面，大約以解說、講解、導覽、介紹、資訊、親切、熱情、笑容等項目較常被提出；在硬體設施方面，大約有關廁所、停車、冷氣、飲水機、動線、空間、休息區、標示等項目較常被提出。

在對本館的期望方面，大致有希望更多展覽、藝術、作品、美術、展品、國際化等較常被提出的項目。

在服務滿意度方面，合計「非常滿意」與「滿意」的人數，則以整體滿意度最高（96.8%），其次依序為參觀環境（96.1%）、服務人員與展覽內容（94.5%）。

而在團體/定時導覽服務及人員方面，服務態度最高（88.6%），其次依序為專業知識（94.1%）、預約方式（91.5%）、解說速度（90.9%）。其中「預約方式」及「解說速度」二項，評價為「普通」者的比例稍高，可研議更為科技化、彈性的方式，讓不同需求的人獲得滿足。

至於各種參觀導覽方式，滿意前三名為國美館藝術漫步（100.0%）、專家導賞（97.3%）、團體/定時導覽（93.1%）

若以得分來看，大小順序為「服務人員」（ $M = 4.45$ ）、「團體/定時導覽服務及人員」（ $M = 4.39$ ）、「參觀環境」（ $M = 4.38$ ）、「展覽內容」（ $M = 4.35$ ）。整體滿意度平均分為 4.38。所有項目的滿意度分數都在 4 分以上，表示參觀民眾對本館的服務人員、參觀環境、展覽內容、團體/定時導覽服務及人員、整體滿意度都是偏向非常滿意的。

## 2. 不同人口背景之參觀特性與型態

分析結果，全年參觀民眾的參觀特性與型態主要是受到年齡、教育程度、職業、居住地(全國地區)等人口背景的影響較大。也就是說，不同年齡、教育程度、職業、居住地(全國地區)的參觀民眾，其前來本館的參觀特性與型態上（包括參觀同伴、一年參觀次數、平均停留時間、實際參觀時間、夜間參觀其他美術館經驗、希望國美館夜間開放時段、參觀展覽方式），皆會有較大的不同。

## 3. 不同人口背景之服務滿意度

分析結果，全年參觀民眾的整體服務滿意度會受到年齡、教育程度、職業、參觀同伴、一年參觀次數等人口背景與參觀型態的影響。

在年齡方面，20 歲以下參觀民眾的多數滿意度，普遍高於其他年齡層。

在教育程度方面，高中/職以下參觀民眾的滿意度顯著高於大學/專科者。

在職業方面，學生對於展覽內容、整體滿意度等，皆顯著高於自由業者。

在居住地方面，對所有項目的滿意度，普遍沒有影響。

在參觀同伴方面，和家人、學校或團體的參觀民眾在多數滿意度上，皆顯著高於一個人者。

在一年參觀次數方面，11次以上的參觀民眾在多數滿意度，顯著高於6~10次者。

在平均停留時間、實際參觀時間、夜間參觀其他美術館經驗、希望國美館夜間開放時段方面、參觀展覽方式，對所有項目的滿意度，普遍沒有影響。

#### 4. 服務滿意度之相關性及預測因子

全年參觀民眾對於本館的「整體服務滿意度」與「參觀環境」、「服務人員」、「團體/定時導覽服務及人員」、「展覽內容」滿意度息息相關，相關係數達.60以上，達到中高度相關的程度（相關係數介於0~1，1代表完全相關）。故提高民眾的各項滿意度，皆有助於提高受訪參觀民眾對本館的整體滿意度。

綜合來說，參觀民眾的整體感受是全面地，即各項的服務滿意度都會影響對美術館的整體滿意度。

而以多元迴歸進行的預測因子分析發現，背景變項對整體服務滿意度沒有影響。進一步，在控制背景變項的情況下，各項服務滿意度仍然都是主要影響整體滿意度的因子，而且其中又以展覽內容最有影響力，其次參觀環境、服務人員、團體/定時導覽服務及人員。

#### 5. 性別平等專章

本次調查中，男女性別除了年齡、教育程度、居住地（全國地區）、參觀動機、參觀區域等，有關兩性的背景、動機、活動區域略有差別外，在大多數項目都沒有太大差異。

無論是對本館的各項「服務滿意度」、「資訊來源」、「參觀特性」（如參觀同伴、一年參觀次數、平均停留時間、實際參觀時間、夜間參觀其他美術館經驗、希望國美館夜間開放時段、參觀展覽方式等），皆沒有性別上的差異。

本館所提供的服務，並不偏厚那一性別。

## 6. 跨年度參觀民眾的比較

### 服務滿意度

從服務滿意度趨勢圖看來，在 104~106 年間，「參觀環境」、「服務人員」、「展覽內容」與「整體滿意度」皆變化不大且非常接近，代表近 3 年在該三項滿意度已維持在固定的水準；至於「團體/定時導覽服務及人員」滿意度 104、105 年雖略低於其他四項，但 106 年已有長足改善，甚至後來居上。

### 基本資料

104 至 106 年間，不同年度的的受訪參觀民眾，比較大的差異在男性有逐年增加趨勢，高中/職以下者也有增加現象。其餘基本資料的人數比例差別不大。

### 參觀動機與資訊來源

104 至 106 年間，不同年度的的受訪參觀民眾，參觀動機的人數比例差別不大。資訊來源的人數比例，在網路資訊、本館活動簡章有減少趨勢，但電子 DM 則略有成長。其餘資訊來源的人數比例差別不大。

### 參觀特性

104 至 106 年間，不同年度的的受訪參觀民眾，在參觀特性的人數比例差別不大。

### 參觀區域

104 至 106 年間，不同年度的的受訪參觀民眾，在教師資源室、展場略有減少，其餘參觀區域的人數比例差別不大。

### 未來發展建議

本項比較 106 上、下半年參觀民眾對於本館的發展建議，主要分為軟體設施、硬體設施與對本館期望等三項。

對軟體設施的意見，上、下半年都以「解說、講解、導覽、介紹、資訊等」的意見為主（19.2%、19.0%）；其次「親切、主動、互動、態度、熱情、笑容、和善、耐心、貼心等」（15.4%、15.2%）。

對硬體設施的意見，上、下半年都以「廁所、洗手間、冷氣、空調、飲水、飲水機、停車、車位、椅、座位等」的意見為主（29.1%、16.7%），下半年大幅下降；且民眾對「休息、參觀、空間、動線、標示、路線、路標、展場、休息區、英才門開放等」的建議比例也減少（27.8%減少至 12.5%）。

對本館期望的意見，上、下半年都以「展覽、藝術、作品、美術、展品、國際化等」的意見為主（32.6%、25.8%），下半年略為下降；其它類型意見沒有太大變化。

## 7. 建議

- 從跨年滿意度比較看來，今(106)年參觀民眾的各項滿意度與去(105)年相比，大都微幅下降，但仍比 104 年來得高。維持在 4.35~4.45 之間的高檔水準，表示參觀環境、服務人員、展覽內容、整體滿意度皆已達到一穩定狀況。而團體/定時導覽服務及人員的滿意度則大幅上升，來到 4.39 的高水準，表示近三年的團體/定時導覽服務及人員的服務滿意度有明顯改善。無論如何，今年的各項滿意度皆已來到一穩定區間，表示現行服務模式可以繼續維持。
- 今(106)年參觀民眾的背景如性別、年齡、教育程度、職業、居住地(全國地區)、居住地(中部縣市)等，與過去二年並沒有太大不同。主要的差異在**男性**者比例有逐年增加趨勢，高中/職以下者也有增加現象。表示本館在觀眾的性別平衡上已逐漸改善，對低學歷者也有吸引力。建議在策展內容或主題活動上，持續增加對男性觀眾的吸引力，並推出一些雅俗共賞的內容，以饗普羅大眾。
- 今(106)年資訊來源方面，與過去相比，網路資訊、本館活動簡章有減少趨勢，但電子 DM 則略有成長。鑒於網路仍為未來資訊傳播主流，建議館方針對網路行銷、社群行群加強力道，必要時可委外經營。
- 對硬體設施的意見方面，可發現民眾一直希望在展區增加座椅，以供休息。但為符

合館方展覽政策，這點較難執行。不過，參考某些博物館作法，將消費區設置在展場旁，民眾如消費後，便可坐在消費區座椅上，一邊享用，一邊欣賞。或可不失為解決方式。



今(106)年參觀民眾的背景主要在男性者比例有逐年增加趨勢，高中/職以下者也有增加現象。表示本館在觀眾的性別平衡上已逐漸改善，對低學歷者也有吸引力。建議在策展內容或主題活動上，持續增加對男性觀眾的吸引力，並推出一些雅俗共賞的內容，以饗普羅大眾。

今(106)年參觀民眾的各項滿意度與維持在4.35~4.45之間的高檔水準，表示參觀環境、服務人員、展覽內容、整體滿意度皆已達到一穩定狀況。而團體/定時導覽服務及人員的滿意度則大幅上升，來到4.39的高水準，表示滿意度有明顯改善。無論如何，今年的各項滿意度皆已來到一穩定區間，表示現行服務模式可以繼續維持。

高人氣

高滿意

晨晰 Insight

更有效

新作法

今(106)年資訊來源方面，與過去相比，網路資訊、本館活動簡章有減少趨勢，但電子DM則略有成長。鑒於網路仍為未來資訊傳播主流，建議館方針對網路行銷、社群行群加強力道，必要時可委外經營。

對硬體設施的意見方面，可發現民眾一直希望在展區增加座椅，以供休息。但為符合館方展覽政策，這點較難執行。不過，參考某些博物館作法，將消費區設置在展場旁，民眾如消費後，便可坐在消費區座椅上，一邊享用，一邊欣賞。或可不失為解決方式。

圖40. 晨晰 Insight

# 壹拾、 附表

附表 1 未來發展上應加強之軟體設施及原因之彙總表（分七類）

類別	意見
<b>A</b>	<b>人員,志工,服務,服務品質</b>
0358	人員不是很足，人多時,有時候覺得有點混亂
0661	服務然員再多些，想多聽些介紹
<b>B</b>	<b>解說,講解,導覽,介紹,資訊</b>
0079	增加線上導覽\，增加明顯度
0119	活動資訊，在知道訊息時似乎與活動錯失
0222	語音導覽缺，多結合數位導覽
0280	自動解說機，方便
0256	很棒，導覽詳細親切
0254	手機 APP，QR code 導覽
0317	QR code 導覽，比較方便
0395	活動宣傳，例如展期資訊
0429	導覽增加時段，有時展選擇較少
0486	互動軟體，方便學習和獲得資訊
0584	可以旅客網上預約導覽，旅客來的時候會更容易參觀
0661	服務然員再多些，想多聽些介紹
0024	導覽,宣傳，
0217	展品旁解說，
0282	隨時有解說，
<b>C</b>	<b>親切,主動,互動,態度,熱情,笑容,和善,耐心,貼心</b>
0036	影音互動，加強互動功能增加知識接收
0088	每個展覽能有學習單，增加理解互動機會
0053	繪本區媒體互動不佳，太少台電腦
0158	互動設施，有更多的設施
0187	多一些親子互動，小孩才會想來
0256	很棒，導覽詳細親切
0322	互動遊戲，小孩會喜歡
0495	動動手，增加館方與參觀者互動
0486	互動軟體，方便學習和獲得資訊
0631	親子互動，有小孩
0078	，互動
0326	多媒體互動，
<b>D</b>	<b>展覽,藝術,作品,展場,動畫</b>
0088	每個展覽能有學習單，增加理解互動機會
0300	展覽查詢機，有更明確的選擇

<b>0515</b>	QR 掃描能多，充分利用在有關的作品
<b>0568</b>	台中展覽比起台北，還是太少了，希望可以多樣性
<b>0612</b>	場刊，作品解析，只看或觀察無法理解
<b>0011</b>	，許多常設的作品在維修
<b>E</b>	<b>參觀品質,秩序維持</b>
	--- ---
<b>F</b>	<b>讚語或空泛建議</b>
<b>0201</b>	滿意，滿意
<b>0390</b>	3D 軟體，感覺很酷
<b>0386</b>	，方便
<b>0677</b>	，觀眾
<b>0126</b>	整體都不錯!
<b>0297</b>	良好，
<b>0287</b>	非常好，
<b>0351</b>	好，
<b>0349</b>	好，
<b>0348</b>	很好，
<b>0346</b>	良好，
<b>0340</b>	良好，
<b>0387</b>	都很好，
<b>0361</b>	這樣就夠，
<b>0355</b>	好，
<b>0414</b>	好，
<b>0410</b>	良好，
<b>0403</b>	很好，
<b>other</b>	<b>其它無法分類</b>
<b>0072</b>	電腦簡介太少，手機沒有網路
<b>0054</b>	廁所整潔，可再加強,尤其假日
<b>0107</b>	繪本區電影，播放時間太少
<b>0102</b>	VR，可以讓大家玩
<b>0138</b>	APP，讓有聽力問題的人可以知道
<b>0242</b>	開放氣版書人數，只有 15 個名額,連續 3 天都未排到,前面幾個家庭每家都 3-4 個人
<b>0319</b>	WIFI，館內很多位置 WIFI 無法連結
<b>0308</b>	辦更多活動，會有更多人來
<b>0307</b>	防蚊，小黑蚊太多了
<b>0306</b>	防蚊，小黑蚊太多
<b>0305</b>	museum tour，more detailed understanding
<b>0302</b>	app，逛完才發現可下載

<b>0299</b>	app 的下載點，覺得太少地點有放
<b>0293</b>	簡介，方便參觀
<b>0388</b>	電腦 3D 軟體，感覺比較好
<b>0376</b>	增加電腦，電子設備新設
<b>0427</b>	電腦，供查詢
<b>0627</b>	QR CODE 投影，掃不到
<b>0626</b>	QR CODE 投影，掃不到
<b>0609</b>	資料中心，閱覽證的申請資格更開放
<b>0606</b>	減少步行，有點累
<b>0658</b>	APP，因為常出狀況
<b>0705</b>	網站可以在改善，不是很好用
<b>0006</b>	3D 部分參與，
<b>0121</b>	E 化！，
<b>0188</b>	電子設備，
<b>0263</b>	增加特展，
<b>0257</b>	加強，
<b>0432</b>	增加 DVD 藏量，
<b>0431</b>	APP，

附表 2 未來發展上應加強之硬體設施及原因之彙總表（分六類）

類別	意見
<b>A</b>	廁所,洗手間,冷氣,空調,飲水,飲水機,停車,車位,椅,座位
<b>0066</b>	廁所，可以在更乾淨
<b>0100</b>	多設置座椅，累了有地方可休息
<b>0193</b>	椅子，因為不夠
<b>0242</b>	廁所掛鉤設計，小一孩子讓他自行上廁所,他卻掛不到,建議可增加低一點的掛鉤
<b>0223</b>	座位較少，很多人要看時沒辦法坐
<b>0222</b>	座位較少，很多人佔位了
<b>0251</b>	多些座椅，供休息
<b>0319</b>	展場內設座椅，參觀中可坐著欣賞或稍坐休息
<b>0307</b>	一下洗手間，相距太遠
<b>0708</b>	椅子，休息區位置不多
<b>0705</b>	休息的椅子可以再多一些，人多時找不到椅子坐
<b>0260</b>	，椅子太少
<b>0258</b>	休息椅太少，
<b>0300</b>	椅子，
<b>0583</b>	多些座位，
<b>0643</b>	椅子，
<b>B</b>	休息,參觀,空間,動線,標示,路線,路標,展場,休息區,英才
<b>0100</b>	多設置座椅，累了有地方可休息
<b>0162</b>	展場說明字體，有些貼在地上字太小
<b>0251</b>	多些座椅，供休息
<b>0319</b>	展場內設座椅，參觀中可坐著欣賞或稍坐休息
<b>0358</b>	增加休息的地方，走久了會累
<b>0427</b>	休息區，逛久了會較累
<b>0628</b>	展區走道路線標示，出來才知道從入口出來
<b>0614</b>	柏油道路，高低階落差，舞台空間更適合戶外
<b>0708</b>	椅子，休息區位置不多
<b>0705</b>	休息的椅子可以再多一些，人多時找不到椅子坐
<b>0258</b>	休息椅太少，
<b>0541</b>	休息區，
<b>C</b>	導覽,螢幕,語音,電腦
<b>0102</b>	電腦，讓大家玩
<b>0389</b>	電腦，方便
<b>0386</b>	電腦，方便
<b>0607</b>	更好的導覽，對藝術認知不夠

<b>0677</b>	增加導覽，增加互動機會
<b>D</b>	兒童,孩子,小朋友,遊戲
<b>0107</b>	遊戲室迷宮，走到太短
<b>0242</b>	廁所掛鉤設計，小一孩子讓他自行上廁所,他卻掛不到,建議可增加低一點的掛鉤
<b>0306</b>	電梯，遊戲室的電梯比較遠
<b>0329</b>	遊戲間增加幼兒玩具，玩具大都是大朋友玩的(3 歲以上)
<b>E</b>	讚語或空泛建議
<b>0201</b>	滿意，滿意
<b>0056</b>	非常棒，
<b>0158</b>	全部都很好，
<b>0257</b>	加強，
<b>0297</b>	良好，
<b>0287</b>	非常好，
<b>0351</b>	好，
<b>0349</b>	好，
<b>0348</b>	很好，
<b>0346</b>	良好，
<b>0340</b>	良好，
<b>0387</b>	都好好，
<b>0355</b>	好，
<b>0414</b>	好，
<b>0410</b>	良好，
<b>0403</b>	很好，
<b>other</b>	其它無法分類
<b>0080</b>	更多投影藝術，可增加藝術品本身,室外更吸引人
<b>0068</b>	平價餐廳，學生吃不起 QQ
<b>0092</b>	餐飲區，於館內食用外食不便
<b>0156</b>	哺乳室，若同時有 2 位媽媽需哺,顯不足
<b>0186</b>	樓層表，能快速知道要看什麼展
<b>0185</b>	指標，能知道自己方位(明顯點)
<b>0280</b>	更多動態展區，好玩
<b>0256</b>	待改善，暗色地毯圍黑繩,民眾不注意容易絆倒
<b>0322</b>	電梯，比較少
<b>0308</b>	大門在中間，比較方便
<b>0299</b>	陳 x 波，感覺 3 人中感應不太到
<b>0293</b>	戶外遮陽，太陽太大
<b>0379</b>	戶外燈光，太暗不安全女性
<b>0376</b>	環境改造，整潔維護

<b>0364</b>	書店，可加強書本種類
<b>0361</b>	可以再多一點，可以多看一些
<b>0359</b>	VR 設備加強，時代的趨勢
<b>0401</b>	吵雜，對藝術的不尊敬
<b>0441</b>	餐飲應多元，價位舒適便利性
<b>0437</b>	柏油道路碎屑，臭味+剝落
<b>0435</b>	柏油道路路口，臭味大
<b>0433</b>	柏油道路，臭味
<b>0432</b>	加強藝術裝置，不夠華麗
<b>0495</b>	視聽室，對於本館更方便了解
<b>0486</b>	機器人，生動有趣
<b>0473</b>	走道有障礙，館方指示牌在走道上影響行走
<b>0534</b>	DIY，增加親子互動
<b>0596</b>	更多體驗展項，增加互動性
<b>0582</b>	增加機器人引導，更吸引觀眾入館
<b>0579</b>	柏油路街道，臭味，高低階落差，行走要小心
<b>0548</b>	入口處，柏油道路臭味
<b>0547</b>	柏油瀝青，臭味
<b>0543</b>	柏油道路，入口處臭味
<b>0647</b>	育嬰室尿布檯，尿布檯壞掉
<b>0631</b>	親子遊樂區，也有小孩
<b>0606</b>	有更多使用說明，有些不懂
<b>0605</b>	DM，再豐富仔細會更好
<b>0680</b>	增加多一點雕塑作品，美化，讓美術館外有更多視覺效果
<b>0672</b>	防護設備，不小心踢到地板上
<b>0040</b>	，LOBBY 可以增加展示品
<b>0078</b>	，飲品
<b>0188</b>	，不夠氣派
<b>0206</b>	，無障礙及通用設計,能服務更多人
<b>0434</b>	，柏油味很濃
<b>0544</b>	，瀝青很臭
<b>0084</b>	垃圾桶，
<b>0061</b>	影音設備增加，
<b>0388</b>	手扶梯，
<b>0408</b>	可多成立幾個固定展廳，
<b>0391</b>	互動裝置，



附表 3 對本館的期望之彙總表（分十二類）

類別	意見
A	展覽,藝術,作品,美術,展品,國際化
0035	有更豐富的展覽活動可欣賞
0034	有相關插畫的展覽(EX:CHEING)
0032	可以有夜訪美術館的活動
0016	希望有更多的展覽
0015	能再開放更多的展覽
0014	可以增加語音導覽的展覽項目
0011	黃土水先生的紀念商品過少,可增加,例如:相關明信片,常設館作品的紀念品
0007	多些孩童展覽
0005	希望有大型國際展在本館出現
0085	希望繼續提供如此優質的展覽
0080	期待有更多台灣藝術家作品展出
0073	希望能有更多管道得知展覽資訊
0066	希望可以多點國際參展
0064	增加本土藝術
0117	更多親子展覽
0115	看到要不同國家或更多的創作藝術
0106	希望可以有更多有特色的展覽
0105	希望能有更多外國藝術家的作品
0100	可看到世界各地很棒的展覽作品
0097	希望繼續有更多更國際化的展可以欣賞
0144	希望展覽的標示牌能多加校對,常有文字標示錯誤的情況出現
0143	持續服務並為民眾的藝術生活增添色彩
0135	有多一點展覽
0132	可以多增加美術相關兒童活動
0170	希望美術館可以更好
0168	希望多開一些美術館
0162	可再有更多的展覽
0200	增加展覽的宣傳管道,如電視廣告,網路宣傳
0188	多增加一些美術品展出
0186	建議可以在草坪加點藝術
0213	可多點互動室的展品,讓人更容易貼近美術,及理解作品涵意
0210	希望可以有更多展覽
0209	可以推廣藝術
0208	希望未來能有電玩概念圖展覽

<b>0206</b>	整體優質 展覽特別意很期待每次的展覽
<b>0242</b>	我很喜歡來美術館,整體而言都很棒,但若在小細節上有站在顧客的角度就更貼心囉!
<b>0237</b>	對於 109 展覽室舉辦的明信片製作活建議可以在網站上報名,並且增加名額,現場排隊有點浪費時間,而且看起來很亂 TKS
<b>0219</b>	較大的展覽能增加指示
<b>0284</b>	有給小朋友看的展覽!
<b>0279</b>	可互動室展覽開放時間應該更多,如需排隊應設置好排隊路線
<b>0274</b>	多與國際活動更棒
<b>0269</b>	希望展覽可更多元化
<b>0254</b>	展覽更多元,演講豐富
<b>0250</b>	開放數住美術館,在家也可參觀
<b>0319</b>	持續進步,提升國人藝術修養
<b>0316</b>	增加可以親子共賞作品
<b>0314</b>	多辦一點大師級作品
<b>0310</b>	國外展能更多
<b>0308</b>	1.希望展覽更多 2.互動體驗多一些
<b>0301</b>	多展出國外著名作家的作品
<b>0296</b>	可增加國外古典畫作的展覽
<b>0288</b>	希望增加兒童也能欣賞的作品
<b>0341</b>	台中市有國美館增進市民藝術氣息
<b>0339</b>	可以看到有多一點的藝術品
<b>0332</b>	展覽更患的頻率可以高一些,謝謝服務人員親切的服務
<b>0327</b>	成為世界知名的美術館!讚!
<b>0382</b>	大型國際展覽
<b>0378</b>	能有更多國際性展覽
<b>0377</b>	增加國際性展覽
<b>0376</b>	多一點多一點給專家作品展出
<b>0369</b>	展覽可以多些
<b>0368</b>	展覽可以多樣化,各年齡層都適合
<b>0360</b>	多辦一些獨家的展覽
<b>0401</b>	國家級美術館應設有安靜的環境讓民眾好好欣賞
<b>0397</b>	展覽可再多元化
<b>0394</b>	可與外縣市學校宣傳展覽活動,分享豐富的內容,謝謝
<b>0392</b>	增加與國外的一此現代展
<b>0459</b>	多些展覽通知
<b>0456</b>	展覽更多元,內容更豐富,創意一點
<b>0455</b>	這次展覽做這道路不好

<b>0453</b>	增設對本土著名藝術家的展覽與介紹
<b>0447</b>	增加國際展品
<b>0496</b>	展品更新
<b>0489</b>	多增加一些展覽
<b>0480</b>	展覽越辦越好
<b>0479</b>	更多互動藝術
<b>0462</b>	展覽很棒繼續加油
<b>0530</b>	展覽多元
<b>0523</b>	多點幼童展覽
<b>0522</b>	服務滿意，但展覽內容不易看懂，詳細訊息不全
<b>0521</b>	更多展覽
<b>0520</b>	更多展覽
<b>0519</b>	展覽區多一點
<b>0515</b>	科技與藝術日新月異能更上層樓
<b>0509</b>	希望多增加國外藝術家作品
<b>0505</b>	介紹更多不同國家不同型式的藝術作品
<b>0583</b>	多些展品
<b>0579</b>	展覽更豐富多種類藝術
<b>0578</b>	舉辦相關美術類研習，提供更多互動體驗
<b>0577</b>	可多些親子活動和展覽
<b>0573</b>	更多本土藝術家作品
<b>0569</b>	多元化的展覽方式
<b>0568</b>	美術館應收門票
<b>0558</b>	增加兒童美術活動
<b>0549</b>	展覽多元
<b>0544</b>	展品多元
<b>0643</b>	希望持續提供優惠的舒適的空間享受藝術
<b>0641</b>	可觸碰的互動展品
<b>0610</b>	展覽多元
<b>0694</b>	增加藝術畫領域
<b>0690</b>	越來越多展覽
<b>0686</b>	可多辦互動美術展與活動
<b>0684</b>	能有更多適合兒童的展覽
<b>0683</b>	藝術生活化，扎根美感教育
<b>0680</b>	永續經營增加更多展覽作品
<b>0661</b>	畫畫作品再多些
<b>0656</b>	增加一些展覽作品
<b>0655</b>	增加展覽主題

<b>0652</b>	舉辦展覽介紹演講
<b>0728</b>	有小孩可互動的作品
<b>0727</b>	參加人數比較少的展覽配合大節日設計活動
<b>0726</b>	有孩子可操作的作品
<b>0725</b>	多辦一些展覽
<b>0723</b>	本館服務好不用門票，是世界一流的美術館
<b>0721</b>	可辦些與民眾互動的展覽
<b>0709</b>	增加展覽導覽
<b>0708</b>	節日主題藝術展
<b>0700</b>	很期望多些展覽導覽
<b>B</b>	<b>活動</b>
<b>0035</b>	有更豐富的展覽活動可欣賞
<b>0032</b>	可以有夜訪美術館的活動
<b>0083</b>	活動可多點
<b>0061</b>	互動性活動增加
<b>0051</b>	活動越多越好
<b>0121</b>	網路上多宣傳活動
<b>0119</b>	活動公告能夠提早 PO 網
<b>0114</b>	親子 DIY 活動
<b>0112</b>	很棒,更多優質親子活動
<b>0103</b>	希望有很多活動
<b>0095</b>	希望辦較多活動
<b>0156</b>	能有更多兒童活動
<b>0132</b>	可以多增加美術相關兒童活動
<b>0195</b>	增加長青族的活動(動態的)
<b>0190</b>	希望可以增親子活動
<b>0189</b>	活動更多元
<b>0182</b>	多辦親子活動
<b>0216</b>	多辦些兒童能參與的活動
<b>0211</b>	辦更多活動分上午場和下午場
<b>0236</b>	活動再多一點
<b>0220</b>	更多活動
<b>0283</b>	多一些兒童活動
<b>0274</b>	多與國際活動更棒
<b>0264</b>	可多辦互動式活動
<b>0251</b>	多針對小朋友辦活動
<b>0315</b>	多辦一些親子活動
<b>0289</b>	增加青少年部份的活動

<b>0334</b>	增加兒童相關活動
<b>0404</b>	可以多點活動
<b>0394</b>	可與外縣市學校宣傳展覽活動,分享豐富的內容,謝謝
<b>0514</b>	全館設施和活動內容可於入口處再加推廣
<b>0581</b>	多舉辦親子活動
<b>0577</b>	可多些親子活動和展覽
<b>0558</b>	增加兒童美術活動
<b>0631</b>	多點小孩的活動區
<b>0624</b>	增加親子活動
<b>0686</b>	可多辦互動美術展與活動
<b>0653</b>	舉辦更多活動宣導
<b>0727</b>	參加人數比較少的展覽配合大節日設計活動
<b>0702</b>	多元管道宣傳活動
<b>C</b>	<b>互動</b>
<b>0061</b>	互動性活動增加
<b>0217</b>	增加親子互動
<b>0213</b>	可多點互動室的展品,讓人更容易貼近美術,及理解作品涵意
<b>0279</b>	可互動室展覽開放時間應該更多,如需排隊應設置好排隊路線
<b>0264</b>	可多辦互動式活動
<b>0312</b>	可以多點和參觀者互動的東西,比較動態的
<b>0308</b>	1.希望展覽更多 2.互動體驗多一些
<b>0336</b>	對兒童互動遊戲能更多元化
<b>0381</b>	互動美學體感
<b>0454</b>	多點互動設施
<b>0479</b>	更多互動藝術
<b>0596</b>	希望有更多 VR 等展向更有互動性
<b>0578</b>	舉辦相關美術類研習,提供更多互動體驗
<b>0641</b>	可觸碰的互動展品
<b>0627</b>	增加互動性裝置
<b>0686</b>	可多辦互動美術展與活動
<b>0728</b>	有小孩可互動的作品
<b>0721</b>	可辦些與民眾互動的展覽
<b>D</b>	<b>兒童,遊戲,親子,小朋友</b>
<b>0070</b>	可有關於親子相關的展期 orDIY
<b>0060</b>	希望更多的兒童區
<b>0120</b>	增加兒童遊戲室場次
<b>0117</b>	更多親子展覽
<b>0114</b>	親子 DIY 活動

0112	很棒,更多優質親子活動
0107	希望增多兒童遊樂設施
0156	能有更多兒童活動
0132	可以多增加美術相關兒童活動
0178	兒童遊戲室某人員態度需改進
0177	兒童遊戲室預約等待時間縮短
0202	這次剛好遇到停電,孩子在遊戲室等好久,卻都無法開放,有點可惜,但對孩子而言也是一種學習
0190	希望可以增親子活動
0182	多辦親子活動
0217	增加親子互動
0216	多辦些兒童能參與的活動
0245	有兒童的語音導覽
0284	有給小朋友看的展覽!
0283	多一些兒童活動
0259	針對 BABY 可多一點親子設施,服務介紹
0251	多針對小朋友辦活動
0322	可以有多一些固定蓋章 OR 闖關,解謎遊戲,可以實體體驗畫畫
0316	增加可以親子共賞作品
0315	多辦一些親子活動
0288	希望增加兒童也能欣賞的作品
0336	對兒童互動遊戲能更多元化
0334	增加兒童相關活動
0439	增設停車位,增加兒童設施
0438	親子遊樂區
0494	展示說明有兒童版,比較易懂
0581	多舉辦親子活動
0577	可多些親子活動和展覽
0567	遊戲時間延長
0566	兒童館遊戲時間正常
0558	增加兒童美術活動
0557	兒童室使用增長
0624	增加親子活動
0684	能有更多適合兒童的展覽
0669	多加一點兒童展
0730	增加兒童畫展
E	<b>導覽,解說</b>
0014	可以增加語音導覽的展覽項目

0012	希望導覽班次多些
0090	導覽介紹多一些
0088	增加導覽時段
0138	多一些生態導覽
0245	有兒童的語音導覽
0422	增加導覽人員
0411	增加導覽的梯次
0473	希望能每日的夜間導覽
0464	能在假日上下午各一場固定導覽
0506	英語導覽，餐廳食品多樣化
0639	定時導覽頻率高些
0714	解說希望方便聽
0713	導覽更全面
0712	導覽改善
0710	希望導覽可以有耳機
0709	增加展覽導覽
0700	很期望多些展覽導覽
<b>F</b>	<b>宣傳,資訊,推廣教育</b>
0019	飲水機壞了,不常收到貴館的資訊,很漂亮
0084	更多宣傳,館很棒,希望更多人知道
0073	希望能有更多管道得知展覽資訊
0122	講座請多舉辦推廣
0121	網路上多宣傳活動
0093	多點宣傳
0158	門口有公車資訊
0200	增加展覽的宣傳管道,如電視廣告,網路宣傳
0209	可以推廣藝術
0384	希望能再多一點展館資訊
0394	可與外縣市學校宣傳展覽活動,分享豐富的內容,謝謝
0435	講座更多，內容更豐富，教育推廣充實
0427	資訊可再增加
0426	媒體及網路資訊或視聽放送展場及表演資訊
0514	全館設施和活動內容可於入口處再加推廣
0584	可多一些外部資料，比如交通資訊，幾號專車
0548	教育推廣，講座更豐富多元
0547	教育推廣，多舉辦講座
0619	資訊豐富
0609	講座教育推廣更多元化

<b>0704</b>	館訊可放國立資訊圖書館或科博館
<b>0702</b>	多元管道宣傳活動
<b>0698</b>	資訊中心的書籍可外借
<b>0695</b>	可以增加展區指引，門口放置宣傳冊
<b>G</b>	<b>動線,標示</b>
<b>0089</b>	希望展場內有更清楚的動線標示
<b>0144</b>	希望展覽的標示牌能多加校對,常有文字標示錯誤的情況出現
<b>0424</b>	找不到入口,繞了一大圈,可標示明顯
<b>H</b>	<b>時間,空間,開放,展場,分館,設施</b>
<b>0037</b>	國美無雙展場冷氣太強
<b>0015</b>	能再開放更多的展覽
<b>0010</b>	展場相關紀念品可買
<b>0009</b>	樓上開放式的展演
<b>0006</b>	開放更多展區
<b>0089</b>	希望展場內有更清楚的動線標示
<b>0067</b>	增開夜間開放時間
<b>0058</b>	展場很棒
<b>0057</b>	展場很乾淨,很舒服
<b>0099</b>	開放時間 8:30
<b>0157</b>	能開放晚間參觀更好
<b>0177</b>	兒童遊戲室預約等待時間縮短
<b>0161</b>	希望增加夜間開放時段
<b>0202</b>	這次剛好遇到停電,孩子在遊戲室等好久,卻都無法開放,有點可惜,但對孩子而言也是一種學習
<b>0185</b>	希望假日夜間可以開放
<b>0237</b>	對於 109 展覽室舉辦的明信片製作活建議可以在網站上報名,並且增加名額,現場排隊有點浪費時間,而且看起來很亂 TKS
<b>0279</b>	可互動室展覽開放時間應該更多,如需排隊應設置好排隊路線
<b>0250</b>	開放數住美術館,在家也可參觀
<b>0338</b>	增加夜間服務時間
<b>0333</b>	希望夜間開放,及周末開館時間延長
<b>0389</b>	開放時間多一點
<b>0383</b>	增加晚上開店時間
<b>0366</b>	延長關門時間
<b>0363</b>	我希望可以繼續保持多場展場
<b>0362</b>	多一點展場
<b>0356</b>	開放夜間時間
<b>0418</b>	展場展出內容可以多元化,多樣化



<b>0415</b>	展場更多一點
<b>0446</b>	希望週間可開放
<b>0440</b>	假日能延長開放時間
<b>0426</b>	媒體及網路資訊或視聽放送展場及表演資訊
<b>0477</b>	希望連續假期能延長開館時間
<b>0461</b>	期待三樓開放
<b>0567</b>	遊戲時間延長
<b>0566</b>	兒童館遊戲時間正常
<b>0650</b>	增加夜間開放時段希望周六實施
<b>0643</b>	希望持續提供優惠的舒適的空間享受藝術
<b>0682</b>	可開放多日夜訪，增加不同樂趣
<b>0681</b>	加長開放時間
<b>0722</b>	展場多元化
<b>0705</b>	開放夜間參觀
<b>I</b>	<b>人數控管</b>
<b>0727</b>	參加人數比較少的展覽配合大節日設計活動
<b>J</b>	<b>平價消費</b>
---	---
<b>K</b>	<b>讚語或空泛建議</b>
<b>0039</b>	再更好
<b>0030</b>	我希望本館越做越好
<b>0026</b>	我希望本館越做越好
<b>0025</b>	我希望本館越做越好
<b>0018</b>	很好
<b>0017</b>	很好
<b>0001</b>	越來越美麗景觀
<b>0078</b>	更多的美展 THANKS
<b>0077</b>	期望越來越精準更好
<b>0071</b>	氣氛悠閒,感覺很好
<b>0065</b>	繼續保持高水準展演
<b>0059</b>	冷氣很涼很舒服
<b>0056</b>	繼續保持
<b>0116</b>	很棒
<b>0102</b>	下次再來玩
<b>0148</b>	更美麗
<b>0136</b>	非常好
<b>0131</b>	十分良好環境,適合全家遊玩
<b>0129</b>	很好了

0171	我覺得很完善,無缺點
0169	謝謝用心服務
0167	目前都很滿意
0160	越來越好
0204	豐富多元
0203	越來越宏觀
0201	滿意
0199	非常好
0197	非常好
0196	非常好
0194	非常好
0187	辛苦了 期待下次回來
0212	目前很 OK
0241	很好
0240	很棒
0239	繼續努力 THANKS
0238	每次賞後皆有所得,感謝
0232	非常滿意,繼續持之以恆
0229	很好
0227	很好
0226	很好
0281	滿意,繼續努力
0275	滿意
0270	感謝你們貼心的服務及維護優美的環境
0267	很好
0266	很好
0263	越辦越好
0260	大體滿意
0324	很棒的地方(適合各年齡參觀)
0321	很好
0320	第一次參觀感覺很好
0318	服務人員`態度佳,真讚
0307	對意見有重視,`真的會改善,很好
0305	繼續努力推 fine arts
0299	我覺得服務人員態度都很親切
0297	良好
0292	已經很棒
0344	希望更美好

0343	很不錯
0340	良好
0335	越來越好
0330	沒有,很滿意
0328	很好的地方
0293	持續下去,服務多元化
0386	目前都很好
0385	很好
0374	再更好
0373	滿意
0367	愈來愈多人來參觀
0361	很棒繼續保持
0359	很好
0358	其實已經很不錯了
0354	可以更上一層樓
0353	不錯,很好!
0420	很棒,很適合全家人一起來!
0414	很好
0405	想再來
0403	保持
0400	非常棒
0399	讚
0452	展出的內容更豐富,多樣一些!
0449	更多元
0444	結合教育更多元
0443	美不勝收
0442	要調強一些
0437	更豐富 更多元
0432	多項功能服務
0425	一切很棒
0486	好還要更好
0534	可越來越多元
0513	常常感動
0511	覺得整體很舒適
0501	展出內容皆能給予觀者多元思考的機會
0599	硬體很舒適
0590	國美館呈現很好的教材
0559	已經很好了

<b>0633</b>	服務態度很親切
<b>0632</b>	永續經營
<b>0720</b>	服務人員態度佳，環境優，值得一覽
<b>0715</b>	希望可拍照回去好看
<b>0706</b>	環境美觀希望可以保持
<b>0701</b>	貴館工作人員服務品質賓至如歸
<b>other</b>	其它無法分類
<b>0050</b>	希望有課程開設(與建築相關)
<b>0049</b>	有很多人參觀
<b>0047</b>	夜間展出
<b>0024</b>	更多特展
<b>0020</b>	飲水機數量不足,學生裝水較為不便
<b>0004</b>	會找不到路,路線複雜
<b>0003</b>	好玩
<b>0076</b>	繪畫比賽
<b>0072</b>	簡介卡字體太小
<b>0063</b>	多一些台灣本土展
<b>0123</b>	講座更豐富
<b>0118</b>	冷氣不要太強
<b>0111</b>	增加展示品
<b>0110</b>	越來越多展示品
<b>0109</b>	服務態度優
<b>0108</b>	電影短片
<b>0104</b>	繪本區 請控制家長不要滑手機 把自己的小孩顧好
<b>0098</b>	增設飲水機
<b>0155</b>	空調溫度似乎太低了,可否調高,以利節能省碳
<b>0145</b>	燈光可以再亮一點
<b>0142</b>	冷氣關小
<b>0141</b>	冷氣小一點
<b>0134</b>	簡潔飲食區
<b>0133</b>	填問卷多一些
<b>0113</b>	重多不一樣的體驗
<b>0176</b>	有溜滑梯
<b>0140</b>	冷氣開強一點,拜託!(椅子有點少,時常無法休息)
<b>0205</b>	指標加強
<b>0248</b>	增加飲水器
<b>0235</b>	增加夜間時段
<b>0224</b>	希望本館能夠採用動畫服務

<b>0280</b>	外面樹多,較涼
<b>0276</b>	展示品加多
<b>0272</b>	外頭能種滿擁擠的大樹
<b>0271</b>	多一點飲水機
<b>0268</b>	冷氣再降低些
<b>0255</b>	多辦些講座
<b>0325</b>	繼續開下去
<b>0313</b>	很喜歡畢卡索展,每次來希望都可以看到
<b>0311</b>	可以多一點動態的東西
<b>0309</b>	展出結合周邊商家
<b>0295</b>	增加名畫(古典)展
<b>0294</b>	希望喝水處可以多設置幾個
<b>0290</b>	專題請再增加
<b>0347</b>	對民眾穿著拖鞋者應加公告不可進入
<b>0331</b>	希望平日可以開更晚一點
<b>0390</b>	多一點 3D 的東西
<b>0388</b>	冷氣強一點
<b>0380</b>	希望外面燈晚上可以亮些
<b>0375</b>	3F 常設展可否定期更新
<b>0370</b>	過年大節日送禮物
<b>0365</b>	可辦理夏令營
<b>0352</b>	貴館服務人員,態度佳值得參訪
<b>0423</b>	三樓的固定展可以為常態展
<b>0421</b>	館裡參觀人的音量,及樓上咖啡廳的味道不要跑出來
<b>0419</b>	門口好遠
<b>0413</b>	可以增加拍照區
<b>0412</b>	更多的特展
<b>0402</b>	要更換館長,不尊重畫家,畫作,觀眾在平時時段施工,吵雜
<b>0398</b>	休息區要增加(剛好佈展中)
<b>0396</b>	參觀路線流暢一點
<b>0393</b>	希望空調能更高一點溫度,實在太冷了
<b>0458</b>	三樓展能否改為常態展
<b>0451</b>	人員服務態度親切
<b>0445</b>	故事書多一點
<b>0441</b>	可以增加 COFFE BAR 7-11
<b>0434</b>	多辦些講座
<b>0433</b>	講座內容更豐富,場次更多
<b>0431</b>	APP

0500	及賞析能力
0493	可領購買物品希望有優惠
0491	期待夜間開設
0488	希望可展出機器人
0482	人性，司法獨立
0478	希望多點油畫展
0533	介紹單可以大字一些
0532	希望可以辦一些吸引學生的展
0531	多辦大型展
0529	冷氣勿太強
0527	多做廣告
0524	多些幼兒的設施
0516	解講人員可再增加
0512	希望有些介紹可以放在易看到的地方
0507	夜晚路上光線不足請改善
0597	展期不要太長超過三個月
0595	融入生活中的寫作
0594	增加餐飲區
0585	未來有機會夜間參訪
0570	3F 展館可否改常態展，可欣賞更多館藏品
0565	播放影片處請多設置座位
0551	飲食方面可有其他選擇
0546	多些講座
0543	講座舉辦更豐富
0646	多元化字體放大
0638	停車位安排，入口指引
0637	停車位安排
0634	可定期舉辦攝影比賽
0623	期望有溫水洗手
0622	機車停車位增設
0621	增加幼兒美展
0620	希望到五點半
0617	方向指引更明顯
0616	可以有更多攝影展
0615	路線引導更清楚
0613	希望可以有很多講解的刊物
0612	希望場刊介紹詳細些
0603	多邀展

<b>0692</b>	服務人員佳 3F 可否改為常態展如半年獲三個月更換展
<b>0678</b>	多些手做課程
<b>0674</b>	希望有更多主題展
<b>0666</b>	空調很冷
<b>0665</b>	增加水墨類畫展
<b>0663</b>	對本次增設道路覺得很不好看
<b>0659</b>	多辦影展
<b>0654</b>	希望可以收取門票`
<b>0731</b>	多增加油畫類
<b>0719</b>	館前柏油路不搭調
<b>0717</b>	放館訊的地方多一點
<b>0711</b>	增加休息設備，豐富內容
<b>0697</b>	以館方既有經費設置添置

# 壹拾壹、 問卷



# 2017 國立臺灣美術館觀眾意見調查表

調查日期：2017 年\_\_\_\_月\_\_\_\_日 時間：\_\_\_\_：\_\_\_\_

親愛的觀眾 您好：

這是一份為瞭解本館觀眾之參觀特性、參觀型態及服務品質滿意度所設計問卷，調查結果僅供本館未來改善的參考，請惠填下列問題，感謝您的協助！

國立臺灣美術館祝您參觀愉快

## 一、基本資料 \*以下題目，請在您適合的圈內○塗黑「●」。

### 1、性別：

男  女

### 2、年齡：

20 歲以下  21-30 歲  31-40 歲  41-50 歲  51-60 歲  61 歲以上

### 3、教育程度：

高中/職以下  大學/專科  研究所以上

### 4、職業：

軍公  教  工商服務業  學生  退休人員  
 農林漁牧業  家庭主婦  自由業  其他 \_\_\_\_\_

### 5、居住地：(單選)

中部地區(請勾選居住縣市： 台中市  南投縣  彰化縣  苗栗縣  雲林縣)  
 北部地區  南部地區  東部地區  其他區域(請註明)\_\_\_\_\_。

## 二、參觀特性調查

### 1、請問您今天參觀本館主要的動機是什麼：(可複選)

休閒  工作需要  學校作業  增加藝術知識  其他\_\_\_\_\_

### 2、請問您如何獲得本館展覽及活動相關資訊？(可複選)

本館網站  網路資訊  電子報  本館館訊  本館活動簡章  電子 DM  
 手機簡訊  電視新聞  電視跑馬燈  雜誌  廣播  老師介紹  
 家人介紹  朋友介紹  其他 \_\_\_\_\_

### 3、請問您今天來館參觀是：(單選)

一個人  和家人  和朋友  學校或團體  其他 \_\_\_\_\_

### 4、請問您一年參觀美術館幾次(含本次)？(單選)

第 1 次  2~5 次  6~10 次  11 次以上

### 5、請問您每次在國美館停留時間平均多久？(單選)

1 小時以內  1-2 小時  半天  半天至一天

### 6、請問您每次在國美館停留時間中，實際參觀展覽的時間約多久？(單選)

30 分鐘  1 小時  1 小時半  2 小時  2 小時半  3 小時以上

7、請問您是否曾經夜間參觀過其他美術館的經驗？（單選）

- 不曾  1~3 次  4 次以上

8、如果國美館計畫增加夜間開放時段，您會希望是在星期幾？（單選）

- 星期五  星期六

9、請問您最近一次以何種方式參觀展覽？（單選）

- 自行參觀  專家導賞  團體/定時導覽  使用 Wifi phone/智慧導覽機  
 使用 QR code 語音導覽  
※ 國美館 APP（  國美館藝術漫步  i 藝國美館  國美友善導覽 ）  
 其他方式 \_\_\_\_\_

10、請問您對上述所選參觀導覽方式是否滿意？（單選）

- 非常滿意  滿意  普通  不滿意  非常不滿意 原因\_\_\_\_\_

11、請問您對參觀導覽方式的建議：

\_\_\_\_\_

### 三、服務滿意度調查

1、請問您對本館整體設施的參觀環境是否滿意？（單選）

- 非常滿意  滿意  普通  不滿意  非常不滿意 原因 \_\_\_\_\_

2、請問您對本館服務人員整體的服務與禮儀是否滿意？（單選）

- 非常滿意  滿意  普通  不滿意  非常不滿意 原因 \_\_\_\_\_

3、請問您對本館團體/定時導覽服務及人員是否滿意？（單選）（未接受此項服務者，免答）

預約方式  非常滿意  滿意  普通  不滿意  非常不滿意 原因\_\_\_\_\_

專業知識  非常滿意  滿意  普通  不滿意  非常不滿意 原因\_\_\_\_\_

服務態度  非常滿意  滿意  普通  不滿意  非常不滿意 原因\_\_\_\_\_

解說速度  非常滿意  滿意  普通  不滿意  非常不滿意 原因\_\_\_\_\_

4、請問您對本館整體的服務是否滿意？（單選）

- 非常滿意  滿意  普通  不滿意  非常不滿意 原因 \_\_\_\_\_

5、請問您對本館的展覽內容是否滿意？（單選）

- 非常滿意  滿意  普通  不滿意  非常不滿意 原因 \_\_\_\_\_

### 四、參觀型態調查

1、請問您今天參觀過本館哪些地方？（複選）

- 兒童遊戲室  兒童繪本區  數位方舟  演講廳  教師資源室  影音藝術廳  
 資料中心  資訊轉運站  下凹庭園  精品店  春水堂  館外彫塑園區

咖啡廳       展場       其他 \_\_\_\_\_

## 五、對本館未來發展的建議

1、您認為本館在未來發展上應加強哪些設施與服務？

〈1〉.軟體設施： \_\_\_\_\_ 原因： \_\_\_\_\_

〈2〉.硬體設施： \_\_\_\_\_ 原因： \_\_\_\_\_

2、您對本館的期望？

---