

2019

108 年上半年 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.....	iv
圖目錄.....	v
壹、前言.....	1
1. 調查目的.....	1
2. 調查對象.....	1
3. 調查內容.....	1
4. 資料處理.....	1
5. 分析方法.....	2
6. 信效度分析.....	2
貳、基本資料與參觀行為.....	4
1. 基本資料.....	4
(1) 性別分佈.....	4
(2) 年齡分佈.....	5
(3) 教育程度分佈.....	6
(4) 職業分佈.....	7
(5) 居住地分佈.....	8
2. 參觀特性.....	10
(1) 參觀動機分佈（可複選）.....	10
(2) 資訊來源分佈（可複選）.....	11
(3) 參觀同伴分佈.....	13
(4) 一年參觀次數分佈.....	14
(5) 平均停留時間分佈.....	15
(6) 實際參觀時間分佈.....	16
(7) 希望週六延長開放時間分佈.....	17

(8)	參觀展覽方式分佈	18
(9)	參觀區域分佈 (複選)	20
(10)	未來發展上應加強之設施與服務	22
(11)	對本館的其他建議	22
(12)	對參觀覽方式的建議	22
3.	服務滿意度	23
(1)	服務滿意度分佈	23
(2)	各種參觀導覽方式之滿意度	25
(3)	服務滿意度得分	27
參、	比較不同人口背景之參觀民眾的參觀特性	29
1.	參觀同伴	30
2.	一年參觀次數	32
3.	平均停留時間	34
4.	實際參觀時間	36
5.	希望週六延長開放時間	38
6.	參觀展覽方式	40
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	42
1.	性別	42
2.	年齡	43
3.	教育程度	45
4.	職業	46
5.	居住地 (中部縣市)	48
6.	居住地 (全國地區)	49
7.	參觀同伴	50
8.	一年參觀次數	52
9.	平均停留時間	53
10.	實際參觀時間	54

11.	希望週六延長開放時間	56
伍、	服務滿意度之相關性及預測因子	57
1.	相關性	57
2.	預測因子	58
陸、	服務滿意度趨勢分析	61
1.	服務滿意度比較	61
2.	滿意度變化	62
柒、	結論	64
1.	基本資料、參觀行為與服務滿意度	64
2.	不同人口背景之參觀特性與型態	65
3.	不同人口背景之服務滿意度	66
4.	服務滿意度之相關性及預測因子	66
5.	服務滿意度趨勢分析	66
6.	建議	67
捌、	附表	69
玖、	問卷	78

表目錄

表 1.	問卷回收狀況記錄表	1
表 2.	信度統計量	2
表 3.	項目整體統計量	3
表 4.	性別之人數分配表	4
表 5.	年齡之人數分配表	5
表 6.	教育程度之人數分配表	6
表 7.	職業之人數分配表	7
表 8.	居住地之人數分配表	8
表 9.	參觀動機之人次分配表	10
表 10.	資訊來源之人次分配表	11
表 11.	參觀同伴之人次分配表	13
表 12.	一年參觀次數之人數分配表	14
表 13.	平均停留時間之人數分配表	15
表 14.	實際參觀時間之人數分配表	16
表 15.	希望週六延長開放時間之人數分配表	17
表 16.	參觀展覽方式之人數分配表	18
表 17.	參觀區域之人次分配表	20
表 18.	服務滿意度之人數分配表	23
表 19.	各種參觀導覽方式之滿意度人數分配表	25
表 20.	服務滿意度得分之敘述統計摘要	27
表 21.	參觀特性與基本資料的交叉分析彙總表	29
表 22.	性別在服務滿意度上之差異分析摘要表	42
表 23.	年齡在服務滿意度上之差異分析摘要表	43
表 24.	教育程度在服務滿意度上之差異分析摘要表	45
表 25.	職業在服務滿意度上之差異分析摘要表	46
表 26.	居住地(中部縣市)在服務滿意度上之差異分析摘要表	48
表 27.	居住地(全國地區)在服務滿意度上之差異分析摘要表	49
表 28.	參觀同伴在服務滿意度上之差異分析摘要表	50
表 29.	一年參觀次數在服務滿意度上之差異分析摘要表	52
表 30.	平均停留時間在服務滿意度上之差異分析摘要表	53
表 31.	實際參觀時間在服務滿意度上之差異分析摘要表	54
表 32.	希望週六延長開放時間在服務滿意度上之差異分析摘要表	56
表 33.	相關係數的強度大小與意義	57
表 34.	整體服務滿意度與各項人員服務滿意度之相關係數表	57
表 35.	預測整體服務滿意度之迴歸係數摘要表	58
表 36.	108 上半年與去年同期在服務滿意度上之差異分析摘要表	61

圖目錄

圖 1.	性別之人數比例	4
圖 2.	年齡之人數比例	5
圖 3.	教育程度之人數比例	6
圖 4.	職業之人數比例	7
圖 5.	居住地之人數比例	9
圖 6.	參觀動機之人次比例	10
圖 7.	資訊來源之人次比例	12
圖 8.	參觀同伴之人數比例	13
圖 9.	一年參觀次數之人數比例	14
圖 10.	平均停留時間之人數比例	15
圖 11.	參觀展覽方式之人數比例	16
圖 12.	希望週六延長開放時間之人數比例	17
圖 13.	參觀展覽方式之人數比例	19
圖 14.	參觀區域之人次比例	21
圖 15.	服務滿意度之人數比例	24
圖 16.	各種參觀導覽方式滿意度之人數比例	26
圖 17.	服務滿意度得分之平均數	28
圖 18.	參觀同伴與基本資料交叉分析表 (* 表統計顯著)	31
圖 19.	一年參觀次數與基本資料交叉分析表 (* 表統計顯著)	33
圖 20.	平均停留時間與基本資料交叉分析表 (* 表統計顯著)	35
圖 21.	實際參觀時間與基本資料交叉分析表 (* 表統計顯著)	37
圖 22.	希望週六延長開放時間與基本資料交叉分析表 (* 表統計顯著)	39
圖 23.	參觀展覽方式與基本資料交叉分析表 (* 表統計顯著)	41
圖 24.	整體服務滿意度影響權重雷達圖	60
圖 25.	108 上半年與去年同期滿意度趨勢	62
圖 26.	106~107 上半年滿意度趨勢	63

壹、前言

1. 調查目的

為了解 108 年度上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，特執行本次調查。

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

調查問卷今年在內容及順序略有調整，分成四大部份，第一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、希望夜間開放時間、參觀方式及滿意度、參觀導覽方式建議、參觀過的廳室或區域等；第二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、展覽內容滿意度及整體的服務滿意程度；第三部分為未來發展的建議，詢問應加強哪些設施與服務、對本館的建議等；第四部分為基本資料，了解參觀民眾的性別、年齡、教育程度、職業、居住地等資料。本報告完整的問卷題項內容，請參考附件。

4. 資料處理

今年首次採用以網路問卷調查為主，在服務台以平板電腦連網，邀請民眾填答；為配合民眾習慣，另以紙本問卷為輔，補充平板網路調查之不足。本次調查共回收問卷數為 703 份（網路 503 份，紙本 200 份），有效份數為 696 份，廢卷 7 份，有效回收率為 99.0%，在 95 %信賴水準，抽樣誤差為正負 3.71%以內。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。整理後的資料筆數，整理如表 1 所示。

表1. 問卷回收狀況記錄表

	網路問卷	紙本問卷	合計
回收份數	503 份	200 份	703 份
有效份數	503 份	193 份	696 份
有效率	100%	96.5%	99.0%

5. 分析方法

根據基本資料、參觀特性調查與型態、服務滿意度調查等，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；同時，並進行跨年度之間趨勢(106 年~108 上半年)的比較。

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。

最後，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。

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 α 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 α 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 α 值為 0.90，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

Cronbach's Alpha 值	項目的個數
0.90	5

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

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	18.13	4.19	0.72	0.88
2	服務人員	18.04	4.37	0.78	0.87
3	導覽服務及人員	18.05	4.56	0.63	0.90
4	展覽內容	18.09	4.32	0.79	0.87
5	整體滿意度	18.08	4.25	0.84	0.85

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 446 人 (64.1%)，「男」較少，計 250 人 (35.9%)。

表4. 性別之人數分配表

性別	本次調查		去年同期	
	人數	百分比 (%)	人數	百分比 (%)
男	250	35.9	186	29.8
女	446	64.1	430	68.9
未填答	0	0.0	8	1.3
總數	696	100.0	624	100.0

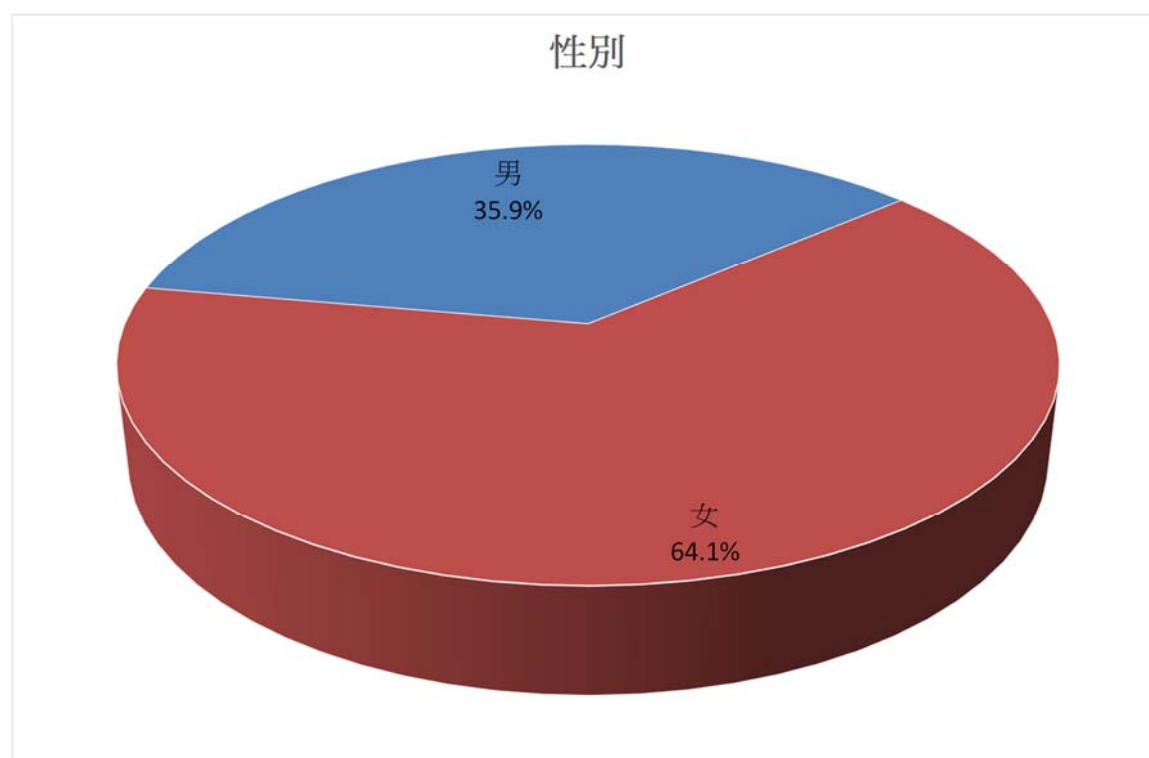


圖1. 性別之人數比例

(2) 年齡分佈

受訪參觀民眾的年齡以「20歲以下」最多，計304人(43.7%)，其次依序為「41-50歲」95人(13.6%)、「31-40歲」92人(13.2%)、「21-30歲」84人(12.1%)、「51-60歲」69人(9.9%)、「61歲以上」49人(7.0%)，未填答3人(0.4%)。

表5. 年齡之人數分配表

年齡	本次調查		去年同期	
	人數	百分比(%)	人數	百分比(%)
20歲以下	304	43.7	157	25.2
21-30歲	84	12.1	79	12.7
31-40歲	92	13.2	117	18.8
41-50歲	95	13.6	82	13.1
51-60歲	69	9.9	95	15.2
61歲以上	49	7.0	80	12.8
未填答	3	0.4	14	2.2
總數	696	100.0	624	100.0

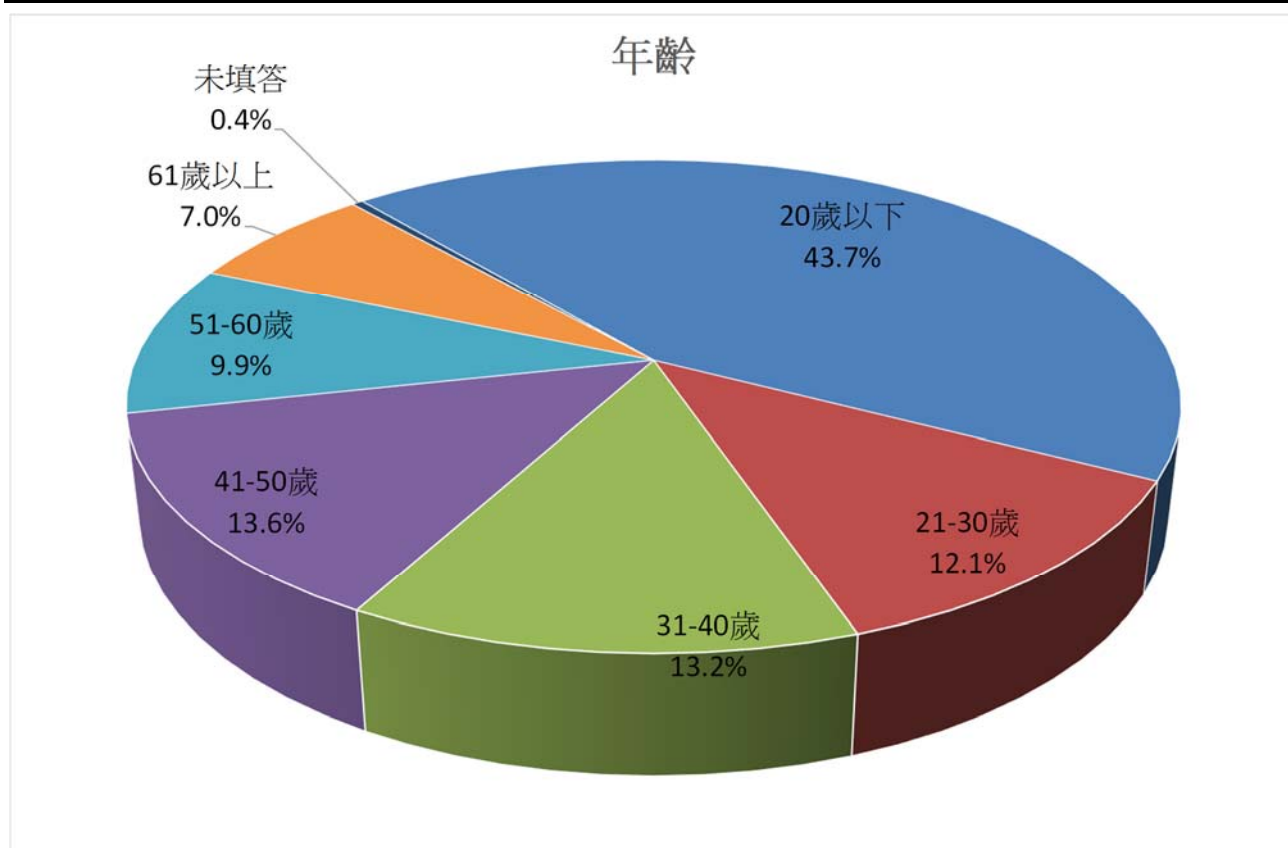


圖2. 年齡之人數比例

(3) 教育程度分佈

受訪參觀民眾的教育程度以「高中/職以下」最多，計 336 人（48.3%），其次依序為「大學/專科」278 人（39.9%）、「研究所以上」79 人（11.4%），未填答 3 人（0.4%）。

表6. 教育程度之人數分配表

教育程度	本次調查		去年同期	
	人數	百分比(%)	人數	百分比(%)
高中/職以下	336	48.3	188	30.1
大學/專科	278	39.9	314	50.3
研究所以上	79	11.4	98	15.7
未填答	3	0.4	24	3.7
總數	696	100.0	624	100.0

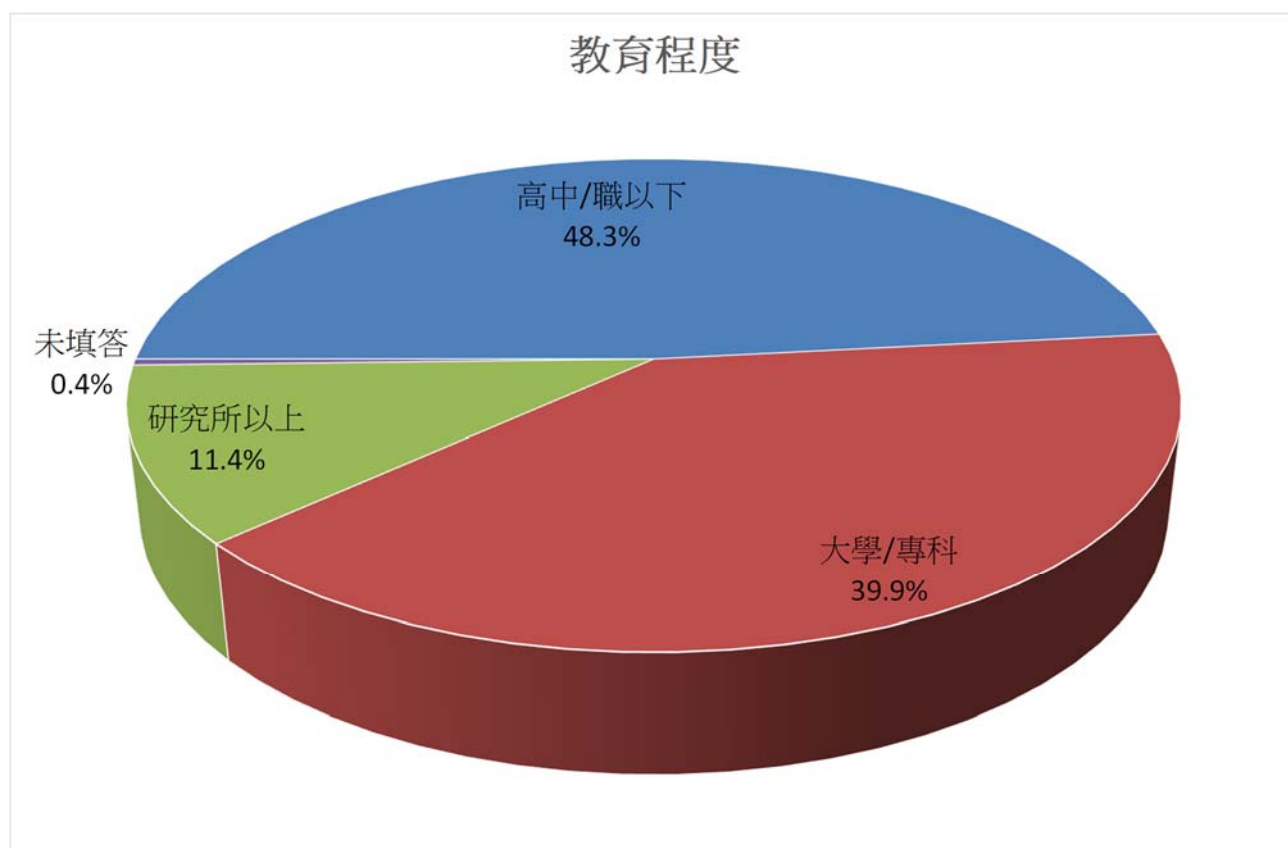


圖3. 教育程度之人數比例

(4) 職業分佈

受訪參觀民眾的職業以「學生」最多，計 320 人（46.0%），其次依序為「工商服務業」86 人（12.4%）、「自由業」68 人（9.8%）、「家庭主婦」65 人（9.3%）、「教」60 人（8.6%）、「退休人員」44 人（6.3%）、「軍公」33 人（4.7%）、「其它」17 人（2.4%）、「農林漁牧業」3 人（0.4%）。

表7. 職業之人數分配表

職業	本次調查		去年同期	
	人數	百分比(%)	人數	百分比(%)
軍公	33	4.7	16	2.6
教	60	8.6	66	10.6
工商服務業	86	12.4	98	15.7
學生	320	46.0	188	30.1
退休人員	44	6.3	66	10.6
農林漁牧業	3	0.4	2	0.3
家庭主婦	65	9.3	83	13.3
自由業	68	9.8	61	9.8
其它	17	2.4	22	3.5
未填答	0	0.0	22	3.4
總數	696	100.0	624	100.0

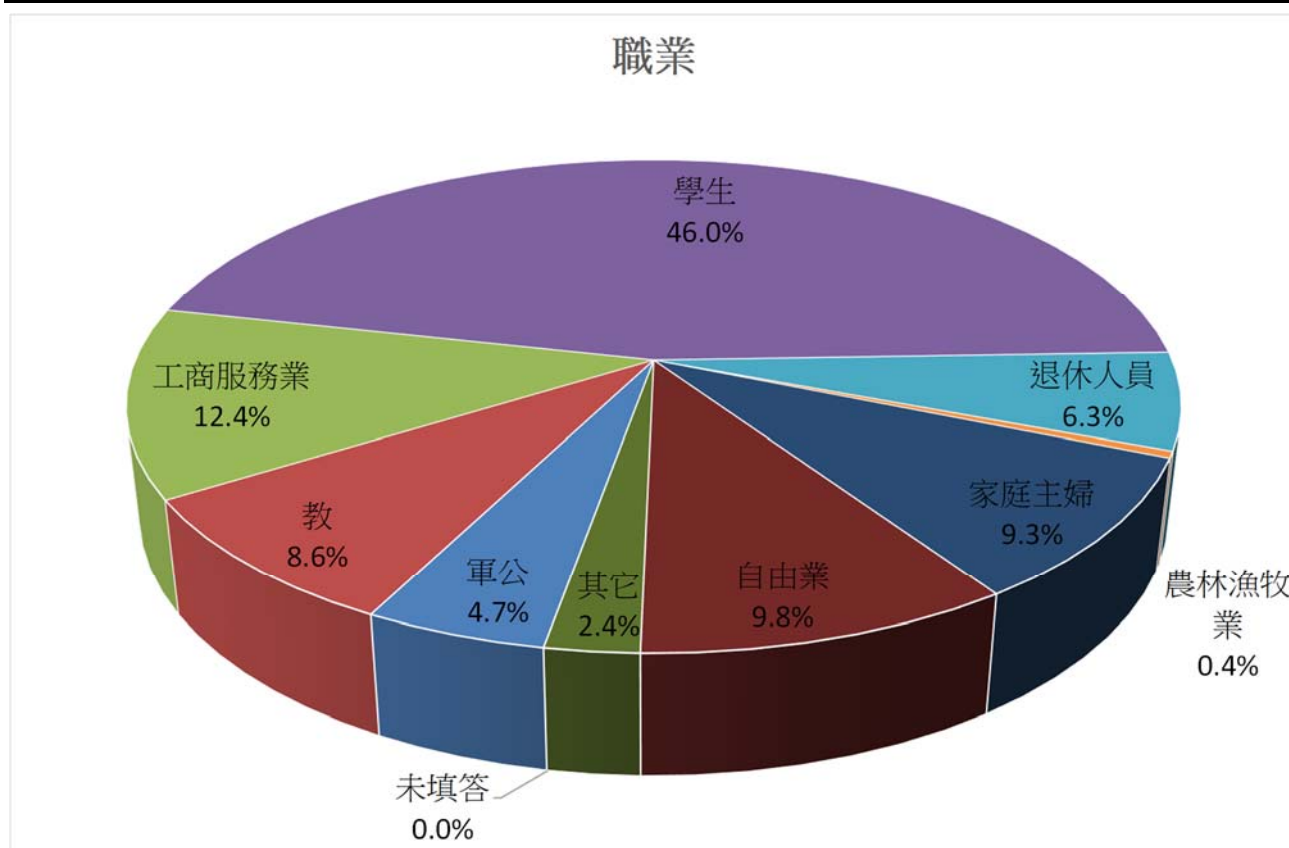


圖4. 職業之人數比例

(5) 居住地分佈

受訪參觀民眾的居住地以「中部地區」最多，計 561 人（80.5%），其次依序為「北部地區」85 人（12.2%）、「南部地區」34 人（4.9%）、「其他區域」13 人（1.9%）、「東部地區」2 人（0.3%），未填答 1 人（0.1%）。

進一步觀察「中部地區」各縣市，則以「台中市」最多，計 493 人（70.8%），其次依序為「彰化縣」24 人（3.4%）、「南投縣」16 人（2.3%）、「苗栗縣」與「雲林縣」各 14 人（2.0%）。

表8. 居住地之人數分配表

居住地	本次調查		去年同期	
	人數	百分比(%)	人數	百分比(%)
中部地區	561	80.5	442	70.8
台中市	493	70.8	394	63.1
南投縣	16	2.3	8	1.3
彰化縣	24	3.4	25	4.0
苗栗縣	14	2.0	6	1.0
雲林縣	14	2.0	9	1.4
北部地區	85	12.2	83	13.3
南部地區	34	4.9	36	5.8
東部地區	2	0.3	3	0.5
其他區域	13	1.9	29	4.6
未填答	1	0.1	31	4.7
總數	696	100.0	624	100.0

居住地

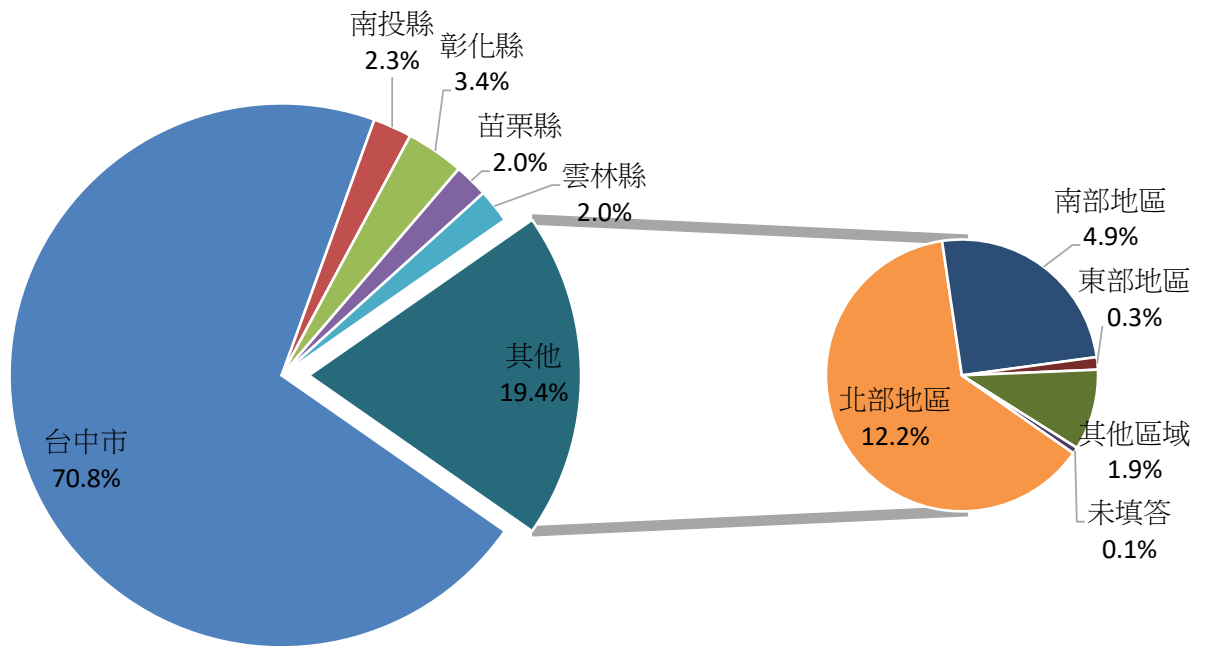


圖5. 居住地之人數比例

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 354 人次（50.9%），其次依序為「增加藝術知識」332 人次（47.7%），「學校作業」110 人次（15.8%），「工作需要」50 人次（7.2%），「其他」27 人次（3.9%）。

表9. 參觀動機之人次分配表

參觀動機（可複選）	本次調查（N = 696）		去年同期（N = 600）	
	人次	百分比(%)	人次	百分比(%)
休閒	354	50.9	385	64.2
工作需要	50	7.2	37	6.2
學校作業	110	15.8	37	6.2
增加藝術知識	332	47.7	233	38.8
其他	27	3.9	21	3.5
總數	873	125.5	713	118.9

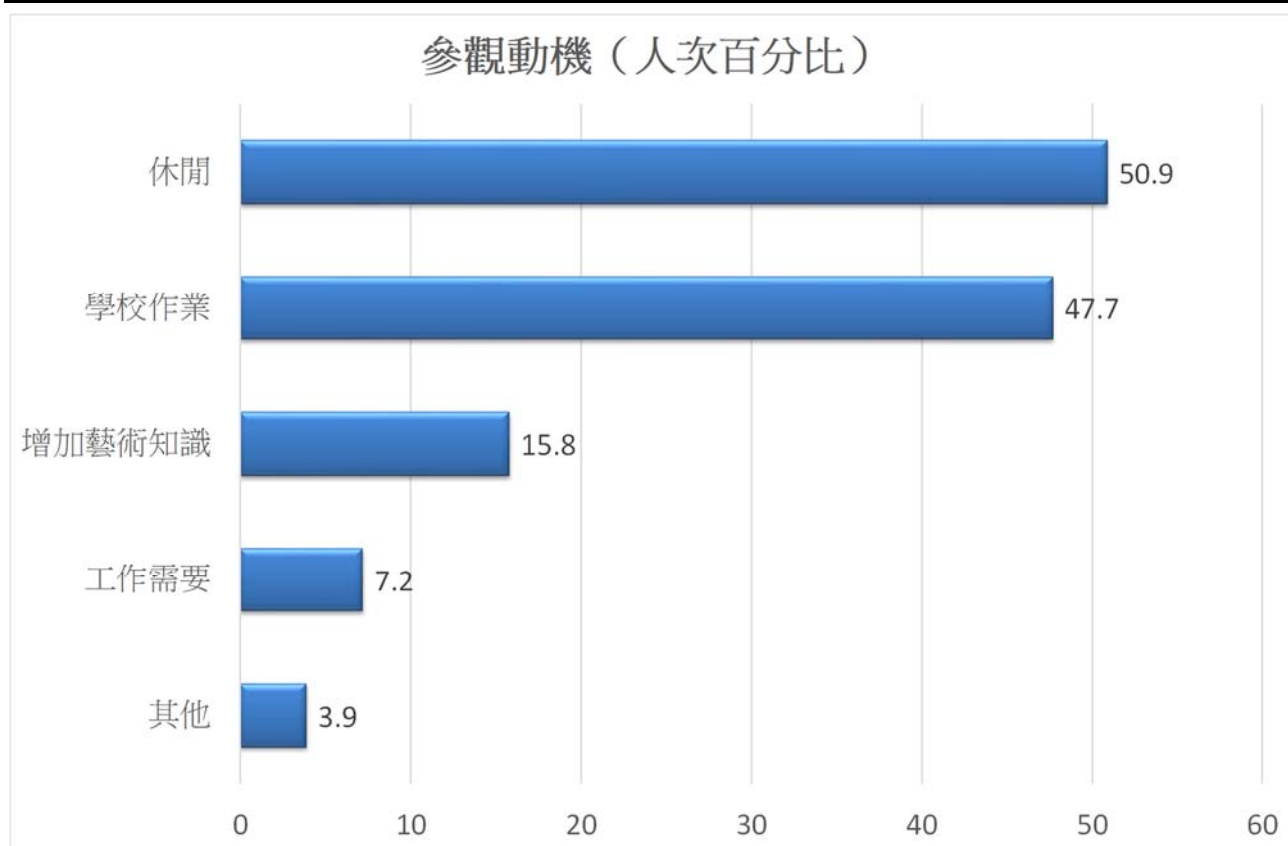


圖6. 參觀動機之人次比例

(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「官網網站」最多，計 230 人次 (33.1%)，其次依序為「親友介紹」205 人次 (29.5%)，「學校資訊」147 人次 (21.2%)，「本館展訊」128 人次 (18.4%)，「本館活動簡章」84 人次 (12.1%)，「臉書粉絲團」67 人次 (9.7%)，「館方 APP」41 人次 (5.9%)，「其他」39 人次 (5.6%)，「LINE 群組」36 人次 (5.2%)，「電子報」34 人次 (4.9%)，「雜誌」27 人次 (3.9%)，「手機簡訊」22 人次 (3.2%)，「廣播」22 人次 (3.2%)，「電視新聞」15 人次 (2.2%)。

表10. 資訊來源之人次分配表

資訊來源 (可複選)	本次調查 (N = 694)		去年同期 (N = 595)		
	人次	百分比(%)	舊名稱	人次	百分比(%)
官網網站	230	33.1	本館網站	197	33.1
臉書粉絲團	67	9.7	網路資訊	170	28.6
LINE 群組	36	5.2	電子 DM	8	1.3
館方 APP	41	5.9			
手機簡訊	22	3.2	手機簡訊	24	4.0
電子報	34	4.9	電子報	19	3.2
本館展訊	128	18.4	本館館訊	104	17.5
本館活動簡章	84	12.1	本館活動簡章	55	9.2
電視新聞	15	2.2	電視新聞、電 視跑馬燈	16	2.7
廣播	22	3.2	廣播	10	1.7
雜誌	27	3.9	雜誌	17	2.9
學校資訊	147	21.2	老師介紹	55	9.2
親友介紹	205	29.5	家人介紹、朋 友介紹	209	35.1
其他	39	5.6	其他	33	5.5
總數	1097	158.1	917	917	154

註：因今年的選項經整併、調整，故同時列出去年舊名稱，以供參照。

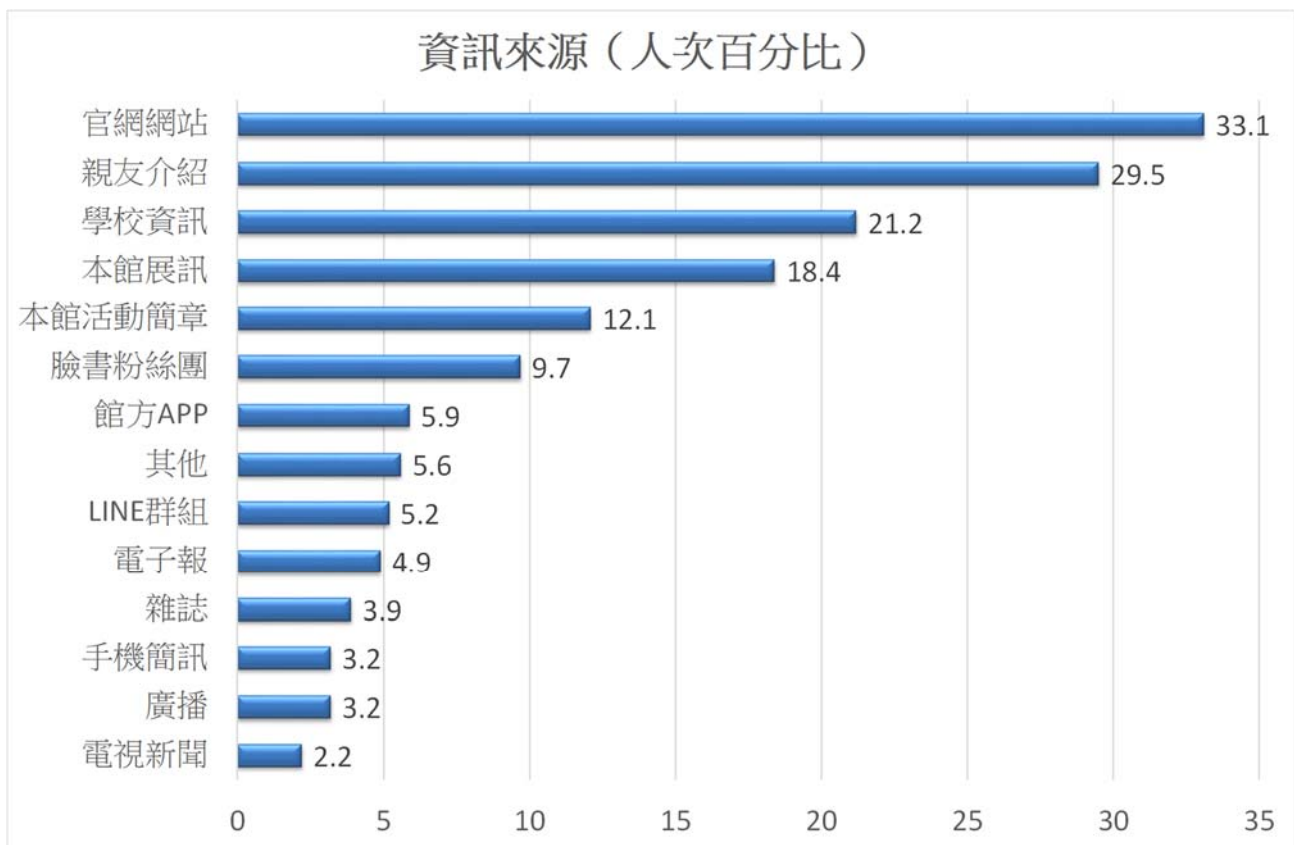


圖7. 資訊來源之人次比例

(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 246 人（35.3%），其次依序為「學校或團體」213 人（30.6%）、「一個人」147 人（21.1%）、「和朋友」79 人（11.4%）、「其他」7 人（1.0%），未填答 4 人（0.6%）。

表11. 參觀同伴之人次分配表

參觀同伴	本次調查		去年同期	
	人數	百分比(%)	人數	百分比(%)
一個人	147	21.1	152	24.4
和家人	246	35.3	288	46.2
和朋友	79	11.4	95	15.2
學校或團體	213	30.6	68	10.9
其他	7	1.0	3	0.5
未填答	4	0.6	18	2.9
總數	696	100.0	624	100.0

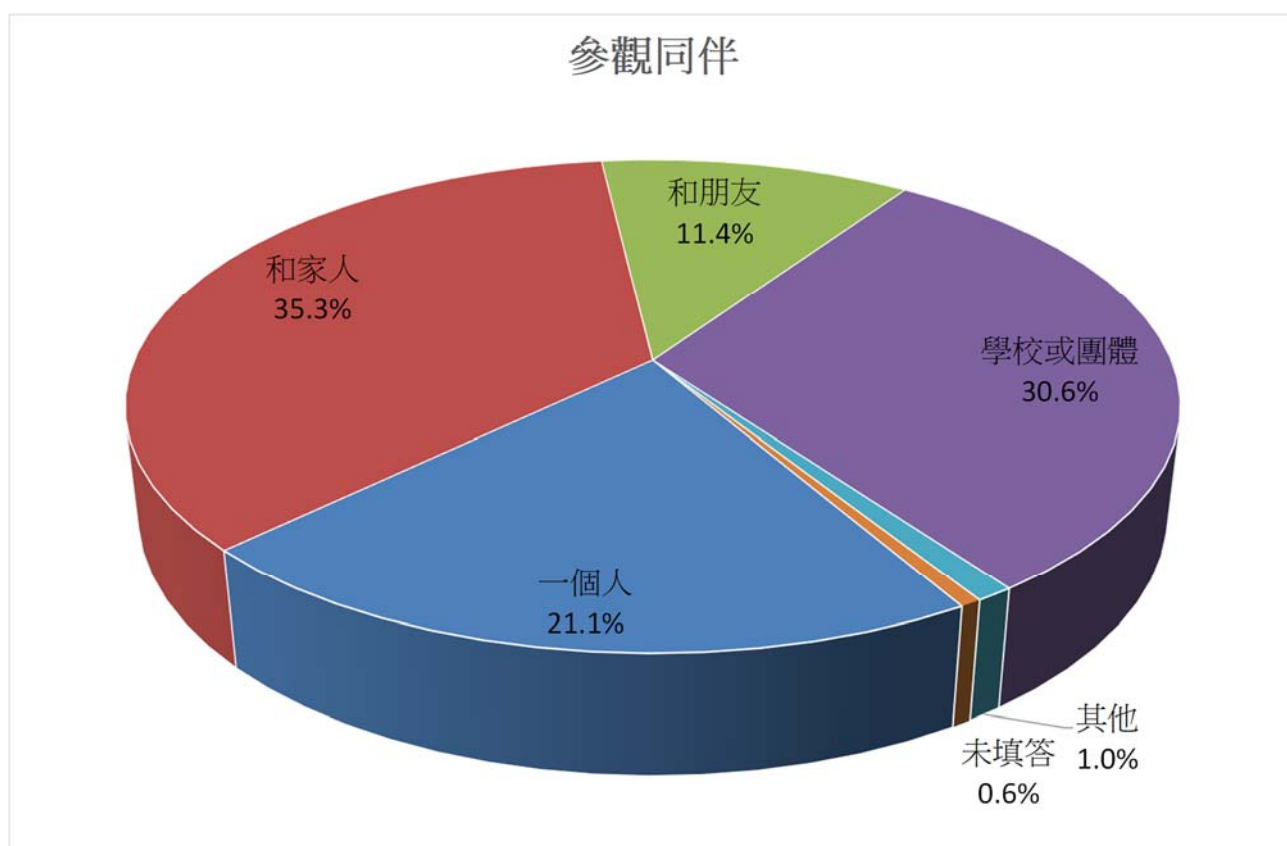


圖8. 參觀同伴之人數比例

(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272人(39.1%)，其次依序為「第1次」190人(27.3%)、「11次以上」139人(20.0%)、「6~10次」90人(12.9%)，未填答5人(0.7%)。

表12. 一年參觀次數之人數分配表

一年參觀次數	本次調查		去年同期	
	人數	百分比(%)	人數	百分比(%)
第1次	190	27.3	133	21.3
2~5次	272	39.1	241	38.6
6~10次	90	12.9	105	16.8
11次以上	139	20.0	129	20.7
未填答	5	0.7	16	2.6
總數	696	100.0	624	100.0

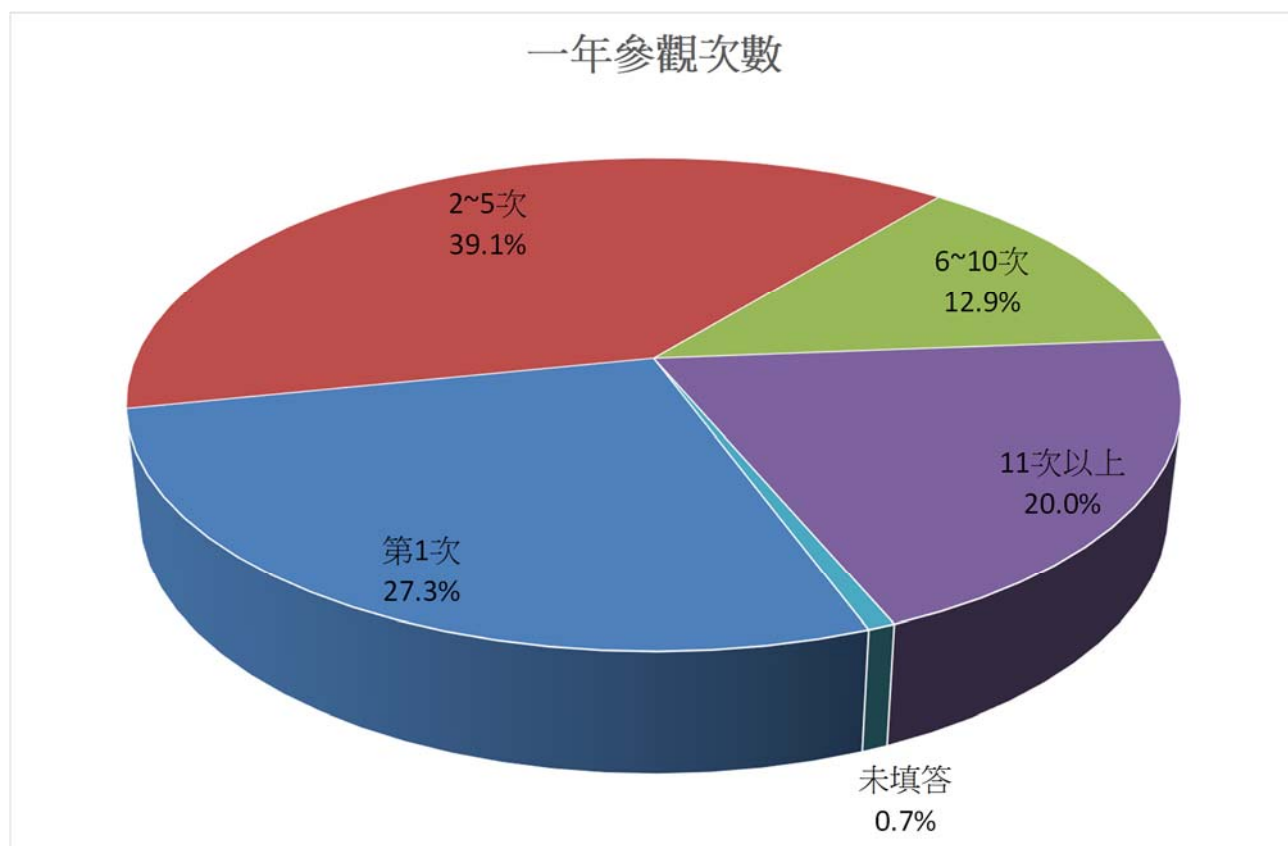


圖9. 一年參觀次數之人數比例

(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「半天」最多，計 258 人（37.1%），其次依序為「1-2 小時」256 人（36.8%）、「半天至一天」100 人（14.4%）、「1 小時以內」79 人（11.4%），未填答 3 人（0.4%）。

表13. 平均停留時間之人數分配表

平均停留時間	本次調查		去年同期	
	人數	百分比(%)	人數	百分比(%)
1 小時以內	79	11.4	42	6.7
1-2 小時	256	36.8	309	49.5
半天	258	37.1	204	32.7
半天至一天	100	14.4	45	7.2
未填答	3	0.4	24	3.8
總數	696	100.0	624	100.0

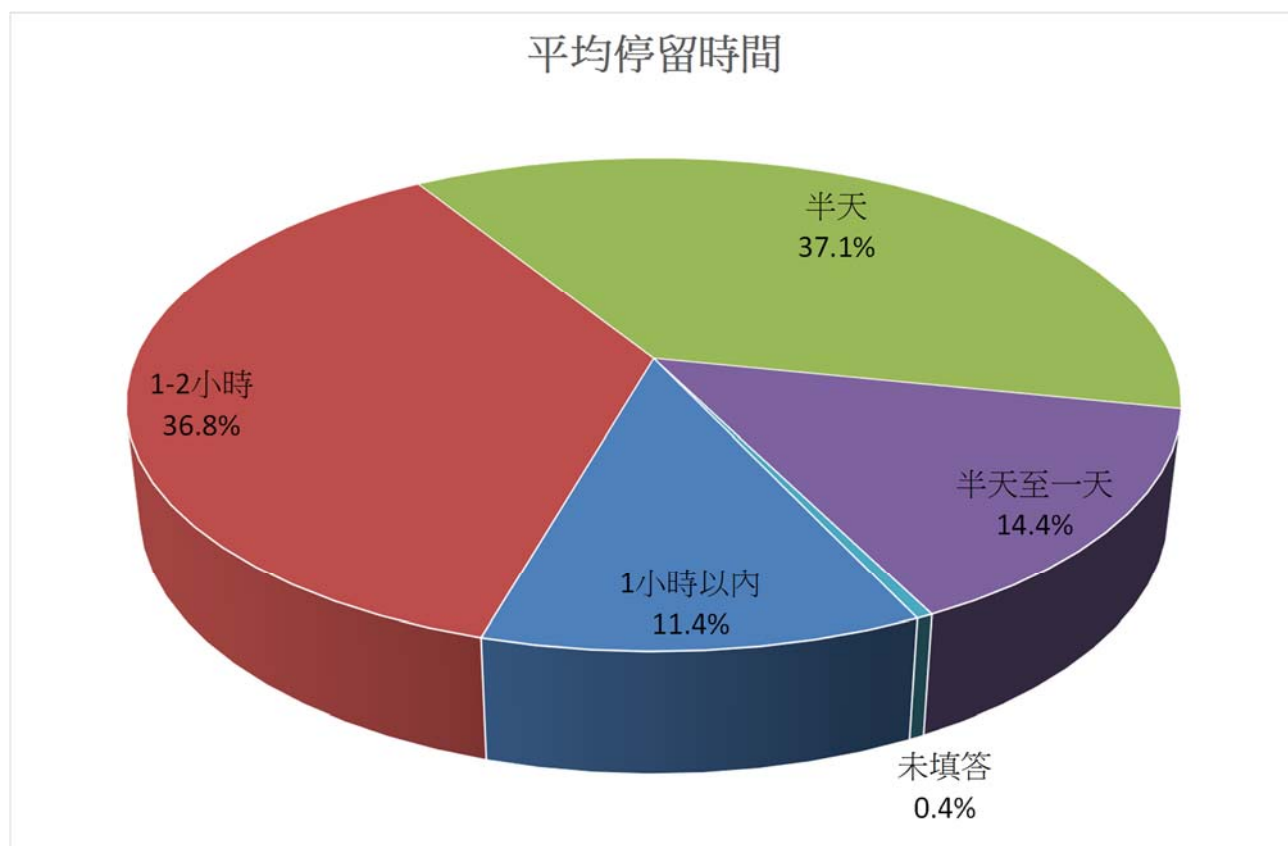


圖10. 平均停留時間之人數比例

(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167人（24.0%），其次依序為「2小時」138人（19.8%）、「1小時半」130人（18.7%）、「3小時以上」106人（15.2%）、「2小時半」83人（11.9%）、「30分鐘」69人（9.9%），未填答3人（0.4%）。

表14. 實際參觀時間之人數分配表

參觀展覽方式	本次調查		去年同期	
	人數	百分比(%)	人數	百分比(%)
30分鐘	69	9.9	57	9.1
1小時	167	24.0	164	26.3
1小時半	130	18.7	130	20.8
2小時	138	19.8	116	18.6
2小時半	83	11.9	53	8.5
3小時以上	106	15.2	81	13.0
未填答	3	0.4	23	3.7
總數	696	100.0	624	100.0

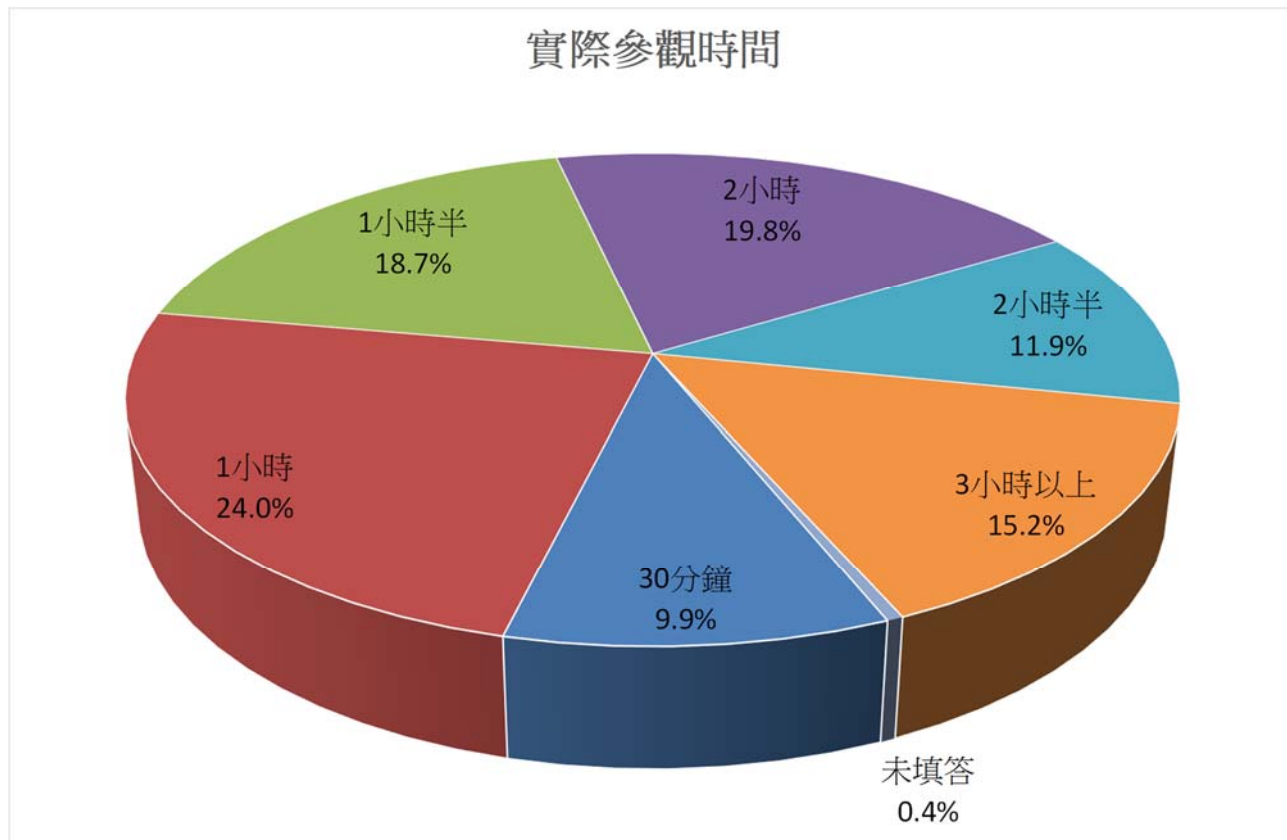


圖11. 參觀展覽方式之人數比例

(7) 希望週六延長開放時間分佈

國美館目前在週六開放到下午 6 點，如果延長時間，受訪參觀民眾希望開放到幾點？以「沒意見」最多，計 306 人（44.0%），其次依序為「晚上 9 點」162 人（23.3%）、「晚上 8 點」126 人（18.1%）、「晚上 7 點」102 人（14.7%）。

不過，如剔除「沒意見」者，其餘 390 人中，仍以「晚上 9 點」162 人（佔 41.5%）最多。

表15. 希望週六延長開放時間之人數分配表

希望夜間開放時間	本次調查		去年同期	
	人數	百分比(%)	人數	百分比(%)
晚上 7 點	102	14.7	89	14.3
晚上 8 點	126	18.1	141	22.6
晚上 9 點	162	23.3	222	35.6
沒意見	306	44.0	145	23.2
未填答	0	0.0	27	4.3
總數	696	100.0	624	100.0

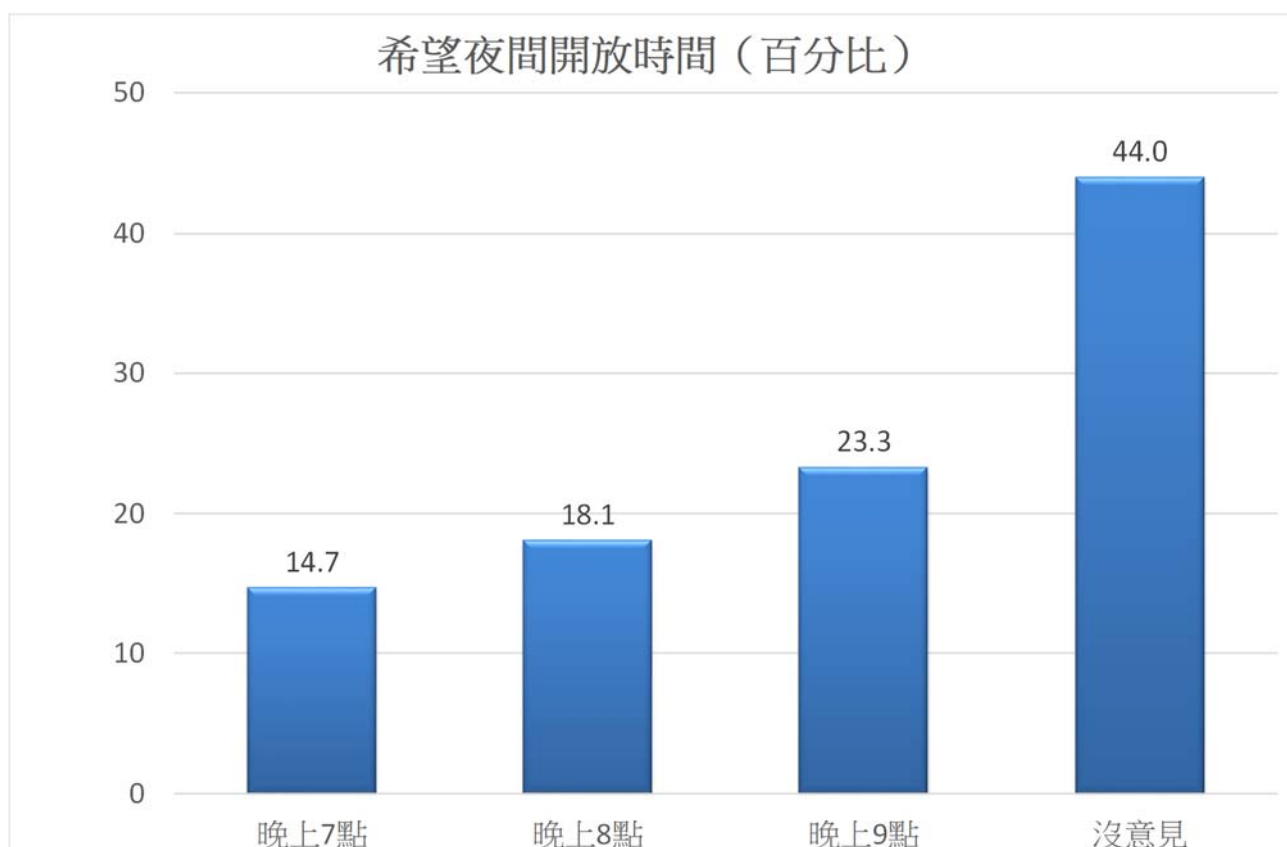


圖12. 希望週六延長開放時間之人數比例

(8) 參觀展覽方式分佈

受訪參觀民眾最近一次的參觀展覽方式，以「自行參觀」最多，計 414 人（59.5%），其次依序為「團體/定時導覽」149 人（21.4%）、「專家導賞」71 人（10.2%）、「使用 QR code 語音導覽」22 人（3.2%）、「國美館 APP_藝術漫步」18 人（2.6%）、「使用 Wifi phone/智慧導覽機」9 人（1.3%）、「其他方式」9 人（1.3%）、「國美館 APP_國美友善導覽」3 人（0.4%），未填答 1 人（0.1%）。

其中，APP 的使用（含「國美館藝術漫步」、「國美友善導覽」），合計僅 3.0%，僅為去年同期的一半。

表16. 參觀展覽方式之人數分配表

參觀展覽方式	本次調查		去年同期	
	人數	百分比(%)	人數	百分比(%)
自行參觀	414	59.5	445	71.3
專家導賞	71	10.2	33	5.3
團體/定時導覽	149	21.4	69	11.1
使用 Wifi phone/智慧導覽機	9	1.3	8	1.3
使用 QR code 語音導覽	22	3.2	15	2.4
國美館藝術漫步 ^註	18	2.6	20	3.2
i 藝國美館 ^註	---	---	11	1.8
國美友善導覽 ^註	3	0.4	7	1.1
其他方式	9	1.3	1	0.2
未填答	1	0.1	15	2.3
總數	696	100.0	624	100.0

註：為國美館 APP

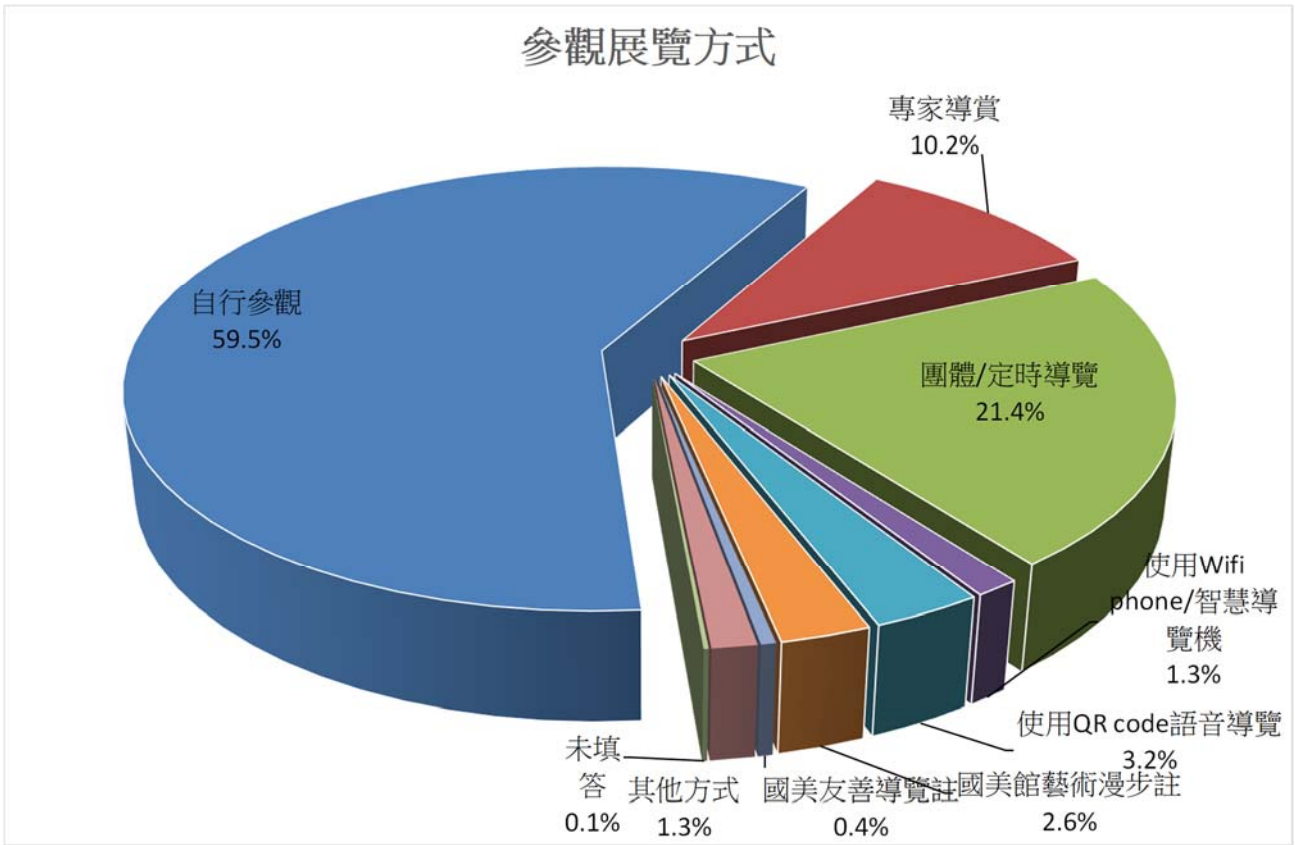


圖13. 參觀展覽方式之人數比例

(9) 參觀區域分佈 (複選)

受訪參觀民眾的參觀區域，以「展場」最多，計 589 人 (85.1%)，其次依序為「兒童空間」221 人 (31.9%)，「戶外彫塑園區」220 人 (31.8%)，「精品店」153 人 (22.1%)，「影音藝術廳」119 人 (17.2%)，「資料中心」104 人 (15.0%)，「春水堂」103 人 (14.9%)，「下凹庭園」83 人 (12.0%)，「演講廳」77 人 (11.1%)，「玫瑰園」61 人 (8.8%)，「研習空間」31 人 (4.5%)，「其他」20 人 (2.9%)。

表17. 參觀區域之人次分配表

參觀區域 (複選)	本次調查 (N = 608)		去年同期 (N = 608)		
	人次	百分比(%)	舊名稱	人次	百分比(%)
展場	589	85.1	展場	364	59.9
兒童空間	221	31.9	兒童繪本區	127	20.9
			兒童遊戲室	135	22.2
演講廳	77	11.1	演講廳	57	9.4
研習空間	31	4.5	資訊轉運站	54	8.9
			教師資源室	25	4.1
影音藝術廳	119	17.2	影音藝術廳	164	27.0
資料中心	104	15.0	資料中心	114	18.8
戶外彫塑園區	220	31.8	館外彫塑園區	220	36.2
下凹庭園	83	12.0	下凹庭園	69	11.3
精品店	153	22.1	精品店	152	25.0
春水堂	103	14.9	春水堂	69	11.3
玫瑰園	61	8.8	咖啡廳	33	5.4
其他	20	2.9	其他	5	0.8
---	---	---	數位方舟	158	26.0
總數	1781	257.3	1746	1746	287.2

註：因今年的選項經整併、調整，故同時列出去年舊名稱，以供參照。

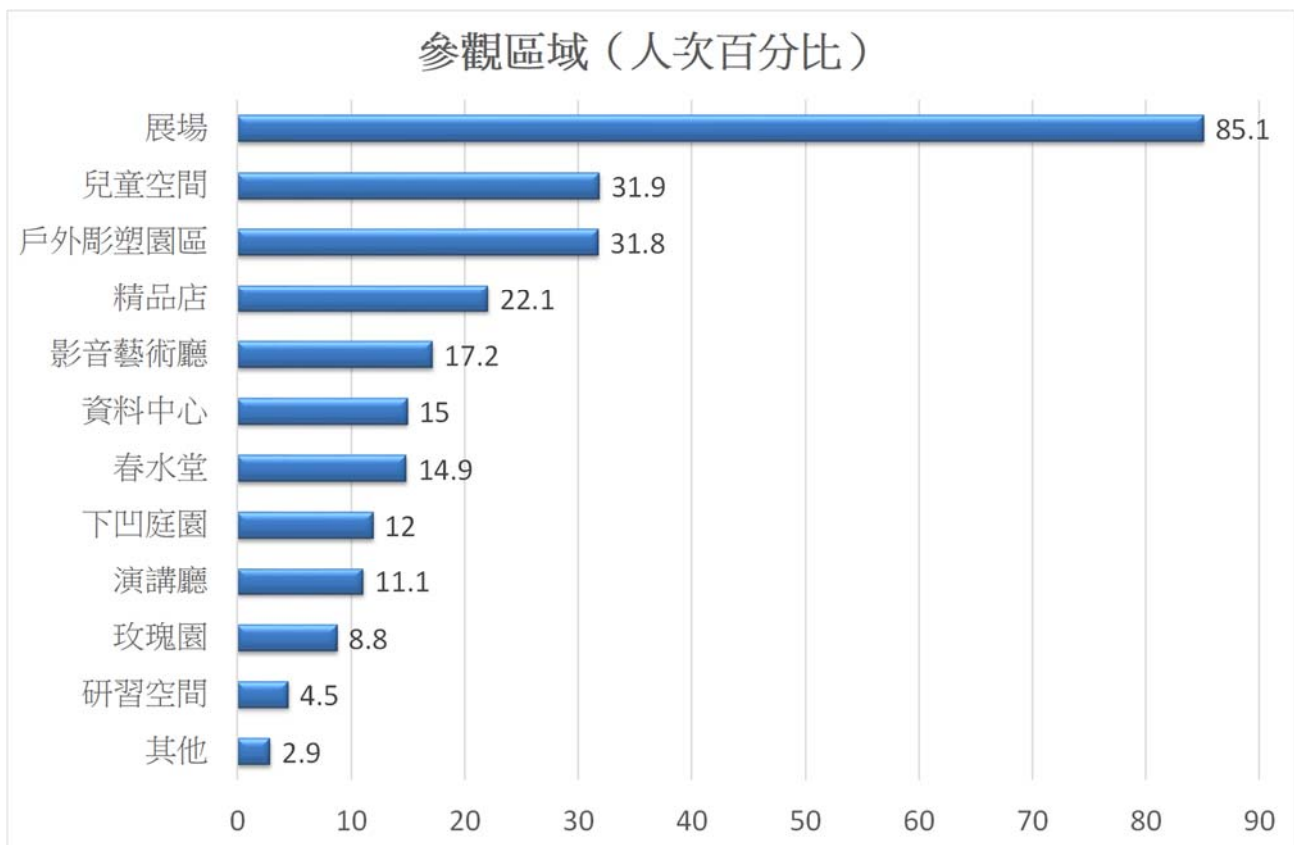


圖14. 參觀區域之人次比例

(10) 未來發展上應加強之設施與服務

上半年受訪參觀民眾對於未來發展上應加強之設施與服務，僅有 87 人表達意見，內容太少不適宜分類。

內容經檢視，除了「稱讚語」外，以「廁所」類最多，計 8 人次、其次為「兒童友善」7 人次、「標示標語」6 人次、「飲水機」4 人次、「建議收費」4 人次、「停車」3 人次、「休息椅」3 人次。各分類之民眾詳細意見列於附表 1。

(11) 對本館的其他建議

上半年受訪參觀民眾對本館的其他建議，僅有 58 人表達意見，內容太少不適宜分類。

內容經檢視，除了「稱讚語」外，以「國外展品、歷史文物」最多，計 7 人次、「建議收費」類計 6 人次、「標示指示」4 人次。各分類之民眾詳細意見列於附表 2。

(12) 對參觀覽方式的建議

本次調查，上半年受訪參觀民眾僅有 86 人表達意見，內容太少不適宜分類。

內容經檢視，除了「稱讚語」外，民眾意見相當分散，爰將民眾意見列於附表 3。

3. 服務滿意度

(1) 服務滿意度分佈

本次問卷調查受訪參觀民眾的滿意度，在參觀環境方面，以「非常滿意」最多，計 425 人（61.1%），其次為「滿意」237 人（34.1%）。

在服務人員方面，以「非常滿意」最多，計 457 人（65.7%），其次為「滿意」217 人（31.2%）。

在團體/定時導覽服務及人員方面（未接受此項服務者，免答），以「非常滿意」最多，計 272 人（61.0%），其次為「滿意」147 人（33.0%）。

在展覽內容方面，以「非常滿意」最多，計 420 人（60.3%），其次為「滿意」240 人（34.5%）。

在整體服務滿意度方面，以「非常滿意」最多，計 431 人（61.9%），其次為「滿意」242 人（34.8%）。

表18. 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 ^註		展覽內容		整體滿意度		
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	
本次調查	非常滿意	425	61.1	457	65.7	272	61.0	420	60.3	431	61.9
	滿意	237	34.1	217	31.2	147	33.0	240	34.5	242	34.8
	普通	29	4.2	20	2.9	25	5.6	35	5.0	22	3.2
	不滿意	3	0.4	2	0.3	2	0.4	1	0.1	1	0.1
	非常不滿意	2	0.3	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
總數		696	100.0	696	100.0	446	100.0	696	100.0	696	100.0
去年同期	非常滿意	281	45.0	336	53.8	211	57.3	272	43.6	280	44.9
	滿意	313	50.2	256	41.0	146	39.7	312	50.0	319	51.1
	普通	28	4.5	30	4.8	11	3.0	37	5.9	24	3.8
	不滿意	1	0.2	1	0.2	0	0.0	3	0.5	1	0.2
	非常不滿意	1	0.2	1	0.2	0	0.0	0	0.0	0	0.0
總數		624	100.0	624	100.0	368	100.0	624	100.0	624	100.0

註：團體/定時導覽服務及人員部分，未接受此項服務者，免答。去年數據係引用四子項之一的「服務態度」滿意度。

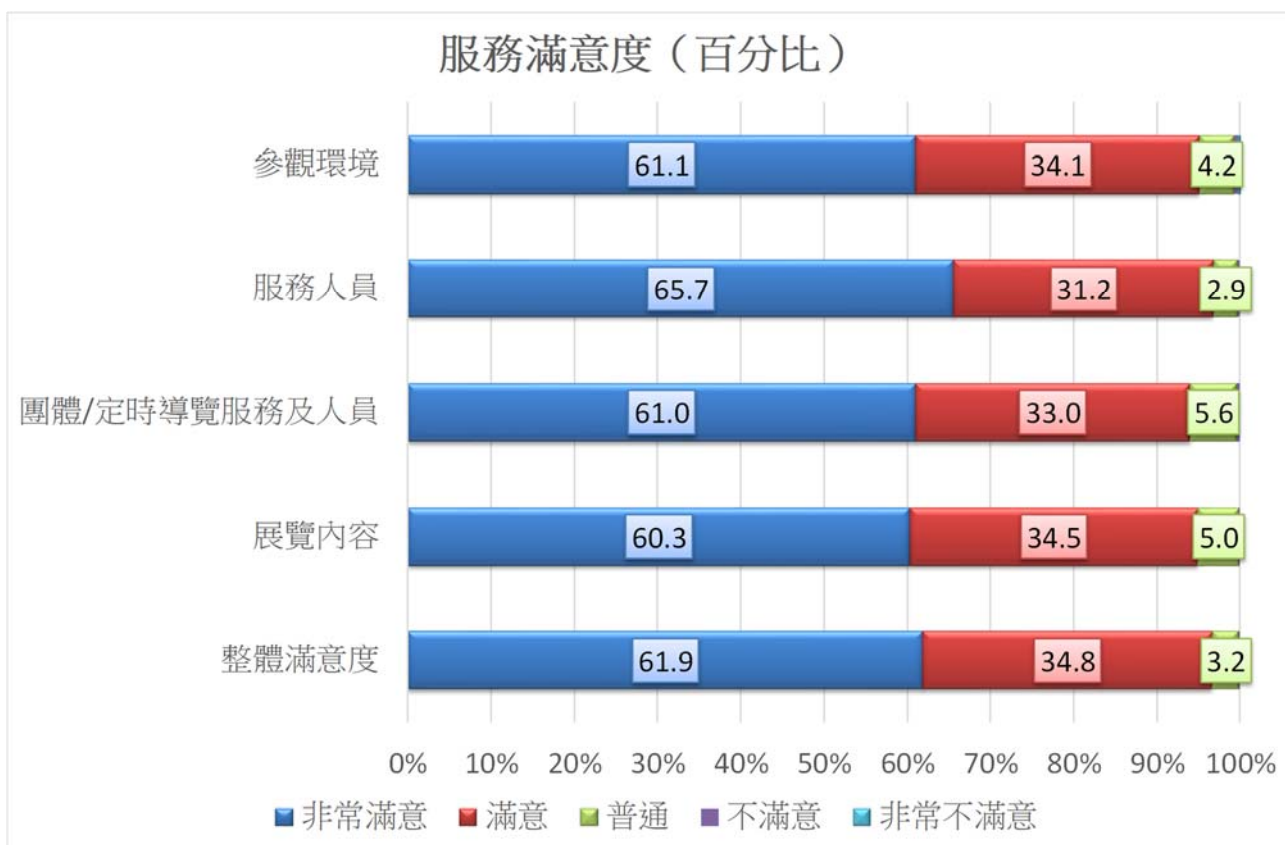


圖15. 服務滿意度之人數比例

(2) 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。

經統計，所有填答的參觀導覽方式，覺得不滿意的民眾人數很少，僅六位民眾，但皆未留言。不過，「國美館藝術漫步」一項就有 2 位民眾表達不滿意，佔比不低，有必要重新檢討該 APP 的操作介面與更新資訊，改善使用體驗。

表19. 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	%
自行參觀	414	218	52.7	170	41.1	24	5.8	0	0.0	2	0.5	
專家導賞	71	48	67.6	19	26.8	3	4.2	0	0.0	1	1.4	
團體/定時導覽	149	98	65.8	41	27.5	10	6.7	0	0.0	0	0.0	
使用 Wifi phone/智慧導覽機	9	8	88.9	1	11.1	0	0.0	0	0.0	0	0.0	
使用 QR code 語音導覽	22	10	45.5	11	50.0	1	4.5	0	0.0	0	0.0	
國美館藝術漫步	18	9	50.0	6	33.3	1	5.6	2	11.1	0	0.0	
國美友善導覽	3	0	0.0	3	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	
其他方式	9	6	66.7	1	11.1	1	11.1	0	0.0	1	11.1	

註：「國美館藝術漫步」、「國美友善導覽」為國美館 APP

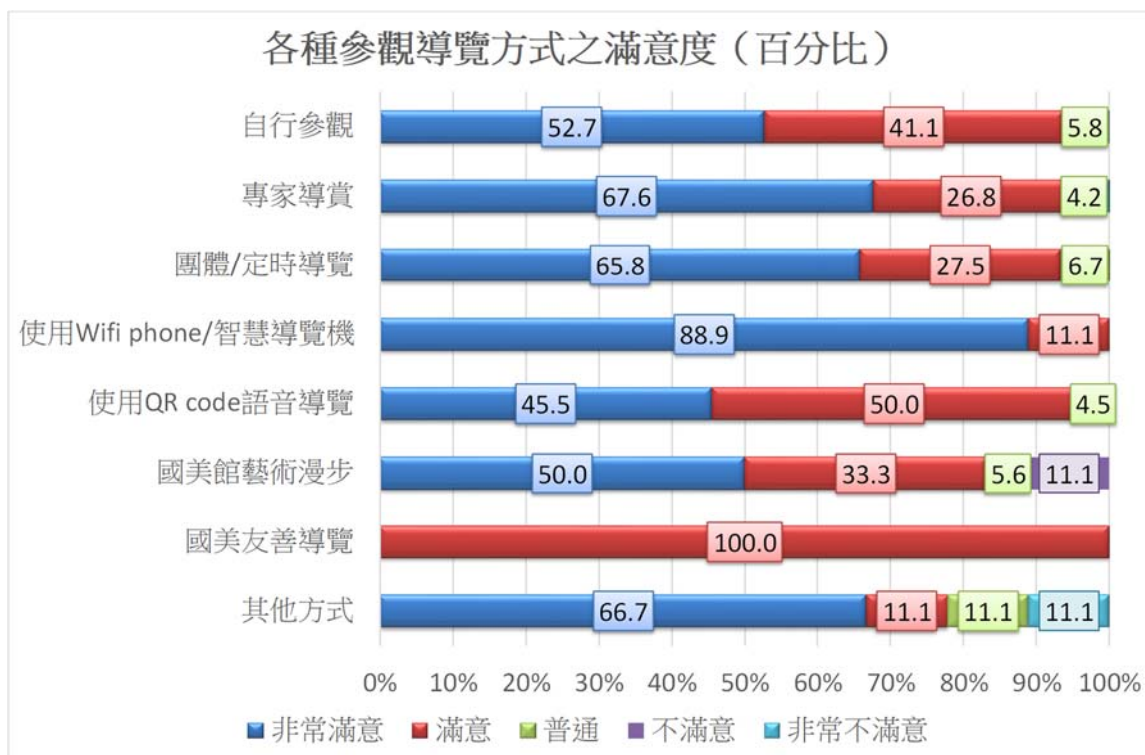


圖16. 各種參觀導覽方式滿意度之人數比例

(3) 服務滿意度得分

針對本次滿意度調查之項目（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。

如表 23 所示，受訪參觀民眾的滿意度依序為「服務人員」($M = 4.62, SD = 0.56$)、「參觀環境」($M = 4.55, SD = 0.63$)、「展覽內容」($M = 4.55, SD = 0.60$)與「團體/定時導覽服務及人員」($M = 4.54, SD = 0.62$)。「整體滿意度」，平均分為 $M = 4.58$ ，標準差 $SD = 0.56$ 。

今年各項目的滿意度分數都很接近，都達 4.5 分以上（滿分為 5 分，以下同），且明顯高於去年同期，表示今年本館的參觀環境、服務人員、團體/定時導覽服務及人員、展覽內容的滿意度，皆更上層樓，獲得民眾更高的肯定。

表20. 服務滿意度得分之敘述統計摘要

項目	本次調查				去年同期			
	人數	平均數	標準差	排序	人數	平均數	標準差	排序
參觀環境	696	4.55	0.63	2	624	4.40	0.60	3
服務人員	696	4.62	0.56	1	624	4.48	0.61	1
團體/定時導覽服務及人員 ^註	446	4.54	0.62	4	401	4.43	0.54	2
展覽內容	696	4.55	0.60	2	624	4.37	0.62	4
整體滿意度	696	4.58	0.56		624	4.41	0.57	

註：去年同期的團體/定時導覽服務及人員滿意度，為四個子項平均。

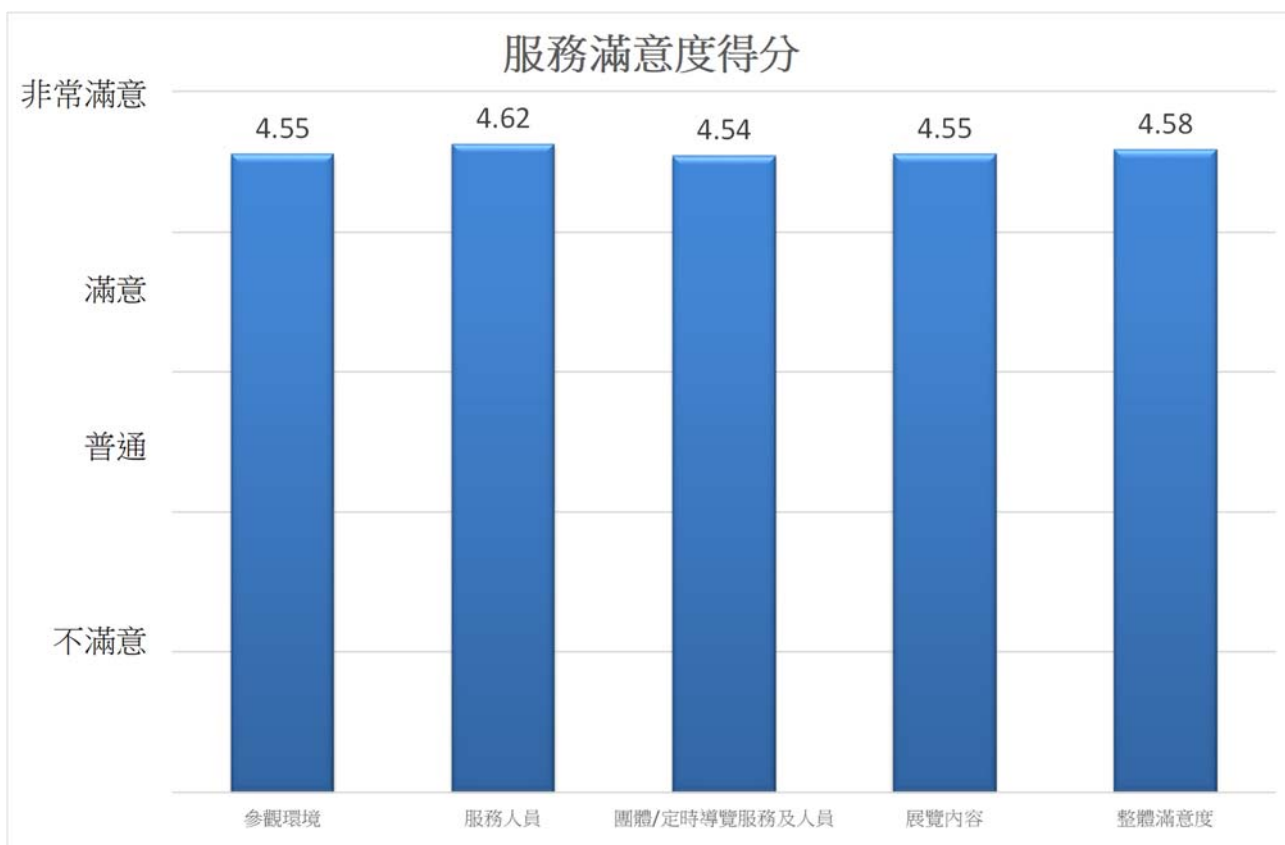


圖17. 服務滿意度得分之平均數

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、希望週六延長開放時間、參觀展覽方式)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，參觀特性有六項，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，六項「參觀特性」皆有不同數目的背景差異，茲先彙總如下：

表21. 參觀特性與基本資料的交叉分析彙總表

	參觀同伴	一年參觀 次數	平均停留 時間	實際參觀 時間	希望週六 延長開放 時間	參觀展覽 方式
性別	V	V			V	V
年齡	V	V		V	V	V
教育程度	V	V			V	V
職業	V	V		V	V	V
居住地(全國地區)	V	V	V		V	V
居住地(中部縣市)	V	V			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，會受到性別、年齡、教育程度、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(如下圖)。以下僅以百分比差異較大者，加以說明。

在性別上，男生者「學校或團體」比例高於女生，女生則在「和朋友」的比例高於男生。

在年齡別上，21-30 歲與 51 歲以上者「一個人」的比例較高，20 歲以下者「學校或團體」的比例較高，31-50 歲者「和家人」的比例較高。

在教育程度別上，高中/職以下者「學校或團體」的比例較高，大學/專科與研究所以上者則「一個人」與「和家人」的比例較高。

在職業別上，除農林漁牧業只有 3 人不討論外，退休人員與自由業者「一個人」的比例較高，家庭主婦者「和家人」的比例較高，學生者「學校或團體」的比例較高。

在居住地(全國地區)別上，東部地區者「一個人」的比例較高，北部、其他地區者「和家人」的比例較高，南部地區者「學校或團體」的比例較高，東部地區只有 2 人不討論。

在居住地(中部縣市)別上，南投縣、雲林縣者「和家人」的比例較高，其它縣市者「和家人」與「學校或團體」的比例平均。

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
性別*	692	147	246	79	213	7
男	249	17%	35%	5%	42%	1%
女	443	23%	36%	15%	25%	1%
年齡*						
20歲以下	300	2%	36%	6%	55%	1%
21-30歲	84	45%	21%	26%	5%	2%
31-40歲	92	15%	52%	13%	18%	1%
41-50歲	95	23%	44%	14%	19%	0%
51-60歲	69	57%	23%	10%	10%	0%
61歲以上	49	55%	29%	16%	0%	0%
教育程度*						
高中/職以下	332	7%	36%	6%	50%	1%
大學/專科	278	35%	35%	18%	12%	1%
研究所以上	79	34%	35%	13%	16%	1%
職業*						
軍公教	33	15%	36%	21%	24%	3%
工商服務業	60	32%	23%	8%	35%	2%
學生	86	36%	38%	19%	7%	0%
退休人員	316	5%	34%	9%	51%	1%
農林漁牧業	44	59%	36%	5%	0%	0%
家庭主婦	3	67%	0%	0%	33%	0%
自由業	65	17%	57%	12%	14%	0%
其他	68	49%	32%	16%	3%	0%
其他	17	29%	24%	18%	24%	6%
居住地(全國地區)*						
中部地區	557	24%	34%	10%	31%	1%
北部地區	85	13%	49%	16%	20%	1%
南部地區	34	3%	15%	21%	62%	0%
東部地區	2	50%	50%	0%	0%	0%
其他區域	13	0%	54%	23%	23%	0%
居住地(中部縣市)*						
台中市	489	25%	32%	10%	32%	1%
南投縣	16	6%	75%	19%	0%	0%
彰化縣	24	17%	42%	13%	25%	4%
苗栗縣	14	29%	36%	14%	21%	0%
雲林縣	14	7%	57%	0%	36%	0%

圖18. 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、教育程度、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(如下圖)。以下僅以百分比差異較大者，加以說明。

在性別上，男生者「第 1 次」的比例高於女生者。

在年齡別上，20 歲以下者「第 1 次」的比例較高，21-50 歲者「2~5 次」的比例較高，51 歲以上者「6~10 次」或「11 次以上」的比例較高。大致呈現年齡愈高，一年參觀次數愈多現象。

在教育程度別上，高中/職以下者集中在「第 1 次」與「2~5 次」，大學/專科與研究所以上者則「2~5 次」最多，「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 3 人不討論外，軍公、學生、其他者「第 1 次」的比例較高，教、工商服務業者「2~5 次」的比例較高，退休人員與家庭主婦者「11 次以上」的比例較高。

在居住地(全國地區)別上，最大的差異來自於，北部與其他區域者「第 1 次」的比例較高，南部地區者則「2~5 次」的比例較高，中部地區者「11 次以上」的比例不低，東部地區只有 2 人不討論。

在居住地(中部縣市)別上，雲林縣者「第 1 次」的比例較高，南投縣者則「2~5 次」的比例較高，台中市、苗栗縣者「11 次以上」的比例較高。

一年參觀次數與基本資料交叉分析

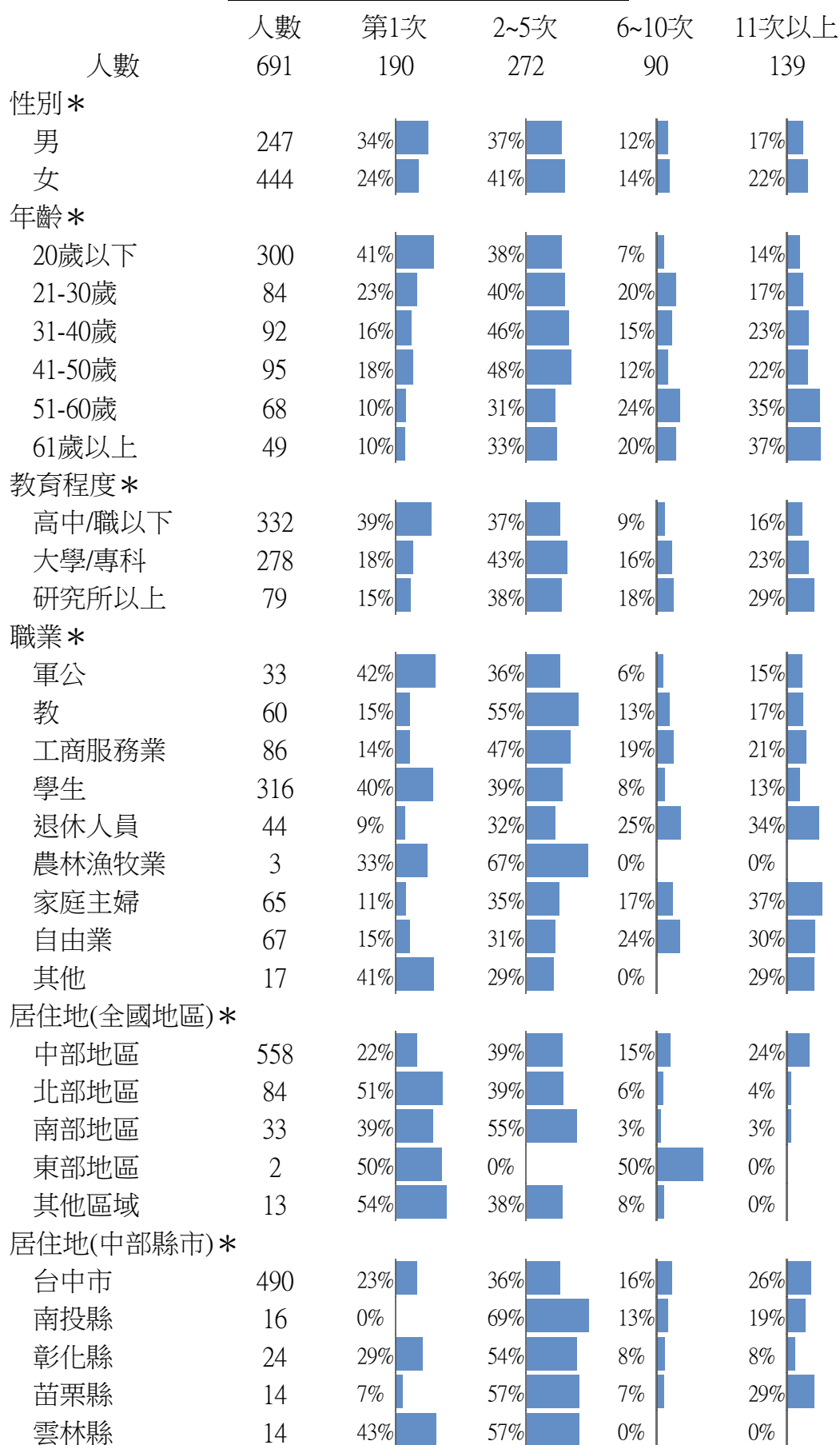


圖19. 一年參觀次數與基本資料交叉分析表 (*表統計顯著)

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，會受到居住地(全國地區)的顯著影響(如下圖)。以下僅以百分比差異較大者，加以說明。

在居住地(全國地區)別上，除東部地區只有 2 人不討論外，南部地區者「1-2 小時」的比例較高，而中部地區者則「半天」的比例較高。

平均停留時間與基本資料交叉分析

	人數	1小時以內	1-2小時	半天	半天至一天
人數	693	79	256	258	100
性別					
男	247	14%	34%	40%	13%
女	446	10%	39%	36%	15%
年齡					
20歲以下	301	16%	36%	34%	15%
21-30歲	84	8%	38%	37%	17%
31-40歲	92	11%	43%	36%	10%
41-50歲	95	7%	35%	40%	18%
51-60歲	69	7%	35%	46%	12%
61歲以上	49	4%	37%	45%	14%
教育程度					
高中/職以下	333	15%	35%	34%	16%
大學/專科	278	8%	37%	41%	13%
研究所以上	79	8%	42%	38%	13%
職業					
軍公	33	12%	33%	48%	6%
教	60	2%	45%	38%	15%
工商服務業	86	10%	38%	37%	14%
學生	317	14%	37%	35%	15%
退休人員	44	5%	30%	55%	11%
農林漁牧業	3	33%	0%	67%	0%
家庭主婦	65	8%	43%	37%	12%
自由業	68	12%	38%	32%	18%
其他	17	24%	12%	29%	35%
居住地(全國地區)*					
中部地區	559	11%	33%	41%	15%
北部地區	85	16%	49%	24%	11%
南部地區	33	3%	64%	21%	12%
東部地區	2	0%	50%	0%	50%
其他區域	13	15%	46%	31%	8%
居住地(中部縣市)					
台中市	491	11%	32%	40%	16%
南投縣	16	6%	31%	63%	0%
彰化縣	24	17%	33%	42%	8%
苗栗縣	14	0%	43%	36%	21%
雲林縣	14	14%	57%	29%	0%

圖20. 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、職業的顯著影響（如下圖）。以下僅以百分比差異較大者，加以說明。

在年齡別上，31-40 歲者「1 小時」的比例較高，51 歲以上者「3 小時以上」的比例較高。

在職業別上，除農林漁牧業只有 3 人不討論外，家庭主婦者「1 小時」的比例較高，軍公、教者「1 小時半」的比例較高，退休人員者「3 小時以上」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	
總人數	693	69	167	130	138	106	
性別							
男	249	13%	20%	19%	18%	12%	18%
女	444	8%	26%	19%	21%	12%	14%
年齡*							
20歲以下	304	15%	24%	18%	17%	13%	13%
21-30歲	83	6%	19%	19%	24%	13%	18%
31-40歲	92	9%	32%	20%	22%	9%	10%
41-50歲	94	5%	23%	23%	22%	15%	11%
51-60歲	69	4%	25%	17%	20%	6%	28%
61歲以上	49	6%	20%	10%	22%	12%	29%
教育程度							
高中/職以下	335	14%	24%	19%	19%	12%	13%
大學/專科	277	5%	25%	18%	22%	12%	18%
研究所以上	78	10%	24%	19%	21%	10%	15%
職業*							
軍公教	33	3%	27%	33%	18%	3%	15%
工商服務業	59	2%	17%	29%	24%	12%	17%
學生	86	7%	24%	20%	23%	13%	13%
退休人員	319	14%	22%	18%	19%	13%	13%
農林漁牧業	44	7%	23%	9%	18%	11%	32%
家庭主婦	3	0%	33%	0%	0%	67%	0%
自由業	65	5%	35%	15%	20%	8%	17%
其他	67	9%	28%	15%	19%	9%	19%
其他	17	18%	24%	12%	18%	18%	12%
居住地(全國地區)							
中部地區	559	11%	24%	17%	19%	13%	16%
北部地區	85	11%	27%	22%	19%	8%	13%
南部地區	34	0%	12%	35%	32%	0%	21%
東部地區	2	0%	50%	0%	0%	0%	50%
其他區域	12	8%	33%	17%	25%	17%	0%
居住地(中部縣市)							
台中市	491	11%	26%	15%	19%	14%	15%
南投縣	16	0%	13%	31%	19%	19%	19%
彰化縣	24	13%	13%	42%	21%	8%	4%
苗栗縣	14	7%	21%	21%	14%	7%	29%
雲林縣	14	21%	0%	29%	21%	0%	29%

圖21. 實際參觀時間與基本資料交叉分析表 (*表統計顯著)

5. 希望週六延長開放時間

受訪參觀民眾在「希望週六延長開放時間」的人數比例上，受到性別、年齡、教育程度、職業、居住地(全國地區)與(中部縣市)等背景變項的顯著影響(如下圖)。以下僅以百分比差異較大者，加以說明。

在性別上，男生者「晚上 9 點」比例高於女生。

在年齡別上，雖然都集中在「晚上 9 點」或「沒意見」，不過，41-50 歲者最為贊同「晚上 9 點」。

在教育程度別上，研究所以上者贊同「晚上 9 點」的比例遠高於其它學歷者。

在職業別上，除農林漁牧業只有 3 人不討論外，教育人員者贊同「晚上 9 點」的比例遠高於其它職業者。

在居住地(全國地區)別上，中、南部地區者贊同「晚上 9 點」的比例遠高於其它地區者，東部地區只有 2 人不討論。

在居住地(中部縣市)別上，南投縣者「晚上 7 點」的比例較高，彰化縣者「晚上 8 點」的比例較高，台中市、雲林縣者贊同「晚上 9 點」的比例遠高於其它縣市者。

希望週六延長開放時間與基本資料交叉分析

	人數	晚上7點	晚上8點	晚上9點	沒意見
人數	696	102	126	162	306
性別*					
男	250	11%	15%	31%	42%
女	446	17%	20%	19%	45%
年齡*					
20歲以下	304	12%	13%	25%	50%
21-30歲	84	11%	17%	24%	49%
31-40歲	92	12%	27%	17%	43%
41-50歲	95	18%	23%	31%	28%
51-60歲	69	26%	23%	20%	30%
61歲以上	49	16%	20%	12%	51%
教育程度*					
高中/職以下	336	13%	13%	23%	51%
大學/專科	278	16%	25%	20%	39%
研究所以上	79	16%	18%	35%	30%
職業*					
軍公教	33	36%	18%	9%	36%
工商服務業	60	13%	20%	37%	30%
學生	86	20%	20%	22%	38%
退休人員	320	13%	14%	26%	48%
農林漁牧業	44	14%	32%	23%	32%
家庭主婦	3	0%	0%	0%	100%
自由業	65	12%	20%	15%	52%
其他	68	13%	22%	21%	44%
其他	17	12%	29%	12%	47%
居住地(全國地區)*					
中部地區	561	15%	15%	25%	45%
北部地區	85	19%	31%	15%	35%
南部地區	34	3%	26%	29%	41%
東部地區	2	0%	0%	0%	100%
其他區域	13	23%	46%	0%	31%
居住地(中部縣市)*					
台中市	493	14%	14%	26%	46%
南投縣	16	44%	19%	19%	19%
彰化縣	24	17%	33%	17%	33%
苗栗縣	14	14%	21%	7%	57%
雲林縣	14	0%	7%	36%	57%

圖22. 希望週六延長開放時間與基本資料交叉分析表 (*表統計顯著)

6. 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，受到性別、年齡、教育程度、職業與居住地(全國地區)等背景變項的顯著影響(如下圖)。以下僅以百分比差異較大者，加以說明。

在性別上，男生者「團體/定時導覽」比例高於女生，女生則在「自行參觀」的比例高於男生。

在年齡別上，20 歲以下者「團體/定時導覽」的比例較高，21 歲以上者都以「自行參觀」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，大學/專科與研究所以上者則「自行參觀」的比例較高。

在職業別上，除農林漁牧業只有 3 人不討論外，學生與教育人員者「團體/定時導覽」的比例較高，其它職業者都以「自行參觀」的比例較高。

在居住地(全國地區)上，除東部地區只有 2 人不談論外，中部、南部地區者使用「團體/定時導覽」的比例較高。

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	國美友 善導覽	其他方 式
人數	695	414	71	149	9	22	18	3	9
性別*									
男	250	52%	11%	28%	1%	3%	4%	0%	1%
女	445	64%	10%	18%	2%	3%	2%	1%	1%
年齡*									
20歲以下	303	42%	12%	36%	2%	4%	2%	1%	2%
21-30歲	84	76%	7%	7%	1%	5%	4%	0%	0%
31-40歲	92	79%	8%	9%	0%	2%	1%	0%	1%
41-50歲	95	69%	7%	16%	3%	0%	3%	0%	1%
51-60歲	69	68%	16%	10%	0%	1%	3%	1%	0%
61歲以上	49	73%	10%	8%	0%	4%	4%	0%	0%
教育程度*									
高中/職以下	335	47%	11%	32%	2%	4%	2%	1%	2%
大學/專科	278	74%	8%	10%	1%	4%	3%	0%	0%
研究所以上	79	63%	16%	15%	0%	0%	5%	0%	0%
職業*									
軍公 教	33	76%	18%	6%	0%	0%	0%	0%	0%
工商服務業	60	67%	8%	20%	0%	0%	5%	0%	0%
學生	86	76%	10%	8%	1%	3%	1%	0%	0%
退休人員	319	44%	11%	34%	2%	4%	3%	1%	2%
農林漁牧業	44	75%	9%	11%	0%	2%	2%	0%	0%
家庭主婦	3	0%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%
自由業	65	78%	8%	11%	0%	0%	0%	2%	2%
其他	68	71%	10%	9%	0%	4%	4%	0%	1%
其他	17	71%	6%	6%	0%	6%	6%	0%	6%
居住地(全國地區)*									
中部地區	560	57%	11%	23%	1%	3%	3%	0%	1%
北部地區	85	79%	7%	7%	1%	1%	4%	0%	1%
南部地區	34	47%	9%	32%	0%	6%	3%	3%	0%
東部地區	2	50%	50%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
其他區域	13	69%	8%	8%	0%	15%	0%	0%	0%
居住地(中部縣市)									
台中市	492	56%	11%	25%	1%	3%	2%	0%	2%
南投縣	16	75%	13%	0%	6%	6%	0%	0%	0%
彰化縣	24	63%	4%	17%	4%	13%	0%	0%	0%
苗栗縣	14	86%	14%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
雲林縣	14	50%	7%	29%	0%	0%	14%	0%	0%

圖23. 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

除「參觀環境」之外，不同性別的受訪參觀民眾在「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 檢定皆達統計顯著 ($p < .05$)，表示不同性別的受訪參觀民眾在「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」的分數皆有顯著的差異存在。

而且在這些面向上，皆為男性分數 ($M = 4.69, 4.66, 4.63, 4.68$) 顯著高於女性 ($M = 4.59, 4.47, 4.50, 4.53$)。顯然男性受訪參觀民眾較為滿意。

表22. 性別在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	250	4.61	0.71	1.91	.057
	女	446	4.52	0.57		
服務人員	男	250	4.69	0.55	2.35*	.019
	女	446	4.59	0.56		
團體/定時導覽服務及人員	男	173	4.66	0.56	3.38***	<.001
	女	273	4.47	0.65		
展覽內容	男	250	4.63	0.59	2.73**	.007
	女	446	4.50	0.60		
整體滿意度	男	250	4.68	0.54	3.28**	.001
	女	446	4.53	0.57		

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

2. 年齡

不同年齡的受訪參觀民眾在「服務滿意度」所有面向的 F 檢定皆達統計顯著 ($p < .05$)，表示不同年齡的受訪參觀民眾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，20 歲以下 ($M = 4.68$) 與 31-40 歲 ($M = 4.65$) 受訪參觀民眾顯著高於 41-50 歲 ($M = 4.32$) 與 51-60 歲 ($M = 4.22$) 者；且 21-30 歲 ($M = 4.56$) 受訪參觀民眾顯著高於 51-60 歲 ($M = 4.22$) 者。

在「服務人員」方面，20 歲以下 ($M = 4.69$) 受訪參觀民眾顯著高於 41-50 歲 ($M = 4.47$) 者。

「團體/定時導覽服務及人員」、「展覽內容」與「整體滿意度」方面，皆為 20 歲以下 ($M = 4.67, 4.64, 4.67$) 受訪參觀民眾顯著高於 51-60 歲 ($M = 4.21, 4.33, 4.33$) 者。

綜合而言，20 歲以下族群滿意度有普遍高於其他年齡層的趨勢。

表23. 年齡在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	304	4.68	0.59	10.54***	<.001	1,3>4,5 2>5
	(2) 21-30 歲	84	4.56	0.61			
	(3) 31-40 歲	92	4.65	0.52			
	(4) 41-50 歲	95	4.32	0.69			
	(5) 51-60 歲	69	4.22	0.73			
	(6) 61 歲以上	49	4.47	0.50			
服務人員	(1) 20 歲以下	304	4.69	0.55	3.88**	.002	1>4
	(2) 21-30 歲	84	4.67	0.50			
	(3) 31-40 歲	92	4.61	0.59			
	(4) 41-50 歲	95	4.47	0.56			
	(5) 51-60 歲	69	4.45	0.61			
	(6) 61 歲以上	49	4.67	0.47			
團體/定時導覽服務及人員	(1) 20 歲以下	215	4.67	0.59	5.95***	<.001	1>5
	(2) 21-30 歲	32	4.41	0.56			
	(3) 31-40 歲	49	4.61	0.53			
	(4) 41-50 歲	71	4.42	0.69			
	(5) 51-60 歲	43	4.21	0.68			
	(6) 61 歲以上	34	4.41	0.61			

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	304	4.64	0.61	4.67***	<.001	1>5
	(2) 21-30 歲	84	4.56	0.59			
	(3) 31-40 歲	92	4.58	0.54			
	(4) 41-50 歲	95	4.44	0.58			
	(5) 51-60 歲	69	4.33	0.59			
	(6) 61 歲以上	49	4.41	0.57			
整體滿意度	(1) 20 歲以下	304	4.67	0.56	5.30***	<.001	1>5
	(2) 21-30 歲	84	4.62	0.51			
	(3) 31-40 歲	92	4.59	0.54			
	(4) 41-50 歲	95	4.49	0.54			
	(5) 51-60 歲	69	4.33	0.59			
	(6) 61 歲以上	49	4.49	0.58			

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

3. 教育程度

不同教育程度的受訪參觀民眾在「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」所有面向的 F 檢定中，皆達統計顯著 ($p < .05$)。但「服務人員」層面經 Scheffé 法事後比較，不同的教育程度組別間的受訪參觀民眾無任何顯著差異存在 ($p > .05$)。

經 Scheffé 法事後比較，在「參觀環境」方面，高中/職以下 ($M = 4.66$) 受訪參觀民眾顯著高於大學/專科 ($M = 4.46$) 與研究所以上 ($M = 4.38$) 者。

在「團體/定時導覽服務及人員」、「展覽內容」與「整體滿意度」三個面向上，高中/職以下 ($M = 4.65, 4.62, 4.65$) 受訪參觀民眾的滿意度皆顯著高於大學/專科者 ($M = 4.43, 4.47, 4.52$)。

綜合而言，高中/職以下族群是滿意度最高者。

表24. 教育程度在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	336	4.66	0.58	11.41***	<.001	1>2,3
	(2) 大學/專科	278	4.46	0.60			
	(3) 研究所以上	79	4.38	0.79			
服務人員	(1) 高中/職以下	336	4.68	0.57	3.30*	.037	N.S.
	(2) 大學/專科	278	4.58	0.53			
	(3) 研究所以上	79	4.53	0.60			
團體/定時導覽服務及人員	(1) 高中/職以下	235	4.65	0.58	6.78**	.001	1>2
	(2) 大學/專科	152	4.43	0.63			
	(3) 研究所以上	56	4.45	0.69			
展覽內容	(1) 高中/職以下	336	4.62	0.61	4.90**	.008	1>2
	(2) 大學/專科	278	4.47	0.57			
	(3) 研究所以上	79	4.51	0.60			
整體滿意度	(1) 高中/職以下	336	4.65	0.56	5.18**	.006	1>2
	(2) 大學/專科	278	4.52	0.54			
	(3) 研究所以上	79	4.52	0.62			

* $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$, N.S.表 F 檢定顯著，但事後比較無任何顯著存在。

4. 職業

不同職業的受訪參觀民眾在「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」所有面向的 F 檢定中，皆達統計顯著 ($p < .05$)。但「服務人員」、「展覽內容」與「整體滿意度」面向，經 Scheffé 法事後比較，所有層面在不同的職業組別間的受訪參觀民眾無任何顯著差異存在 ($p > .05$)。

經 Scheffé 法事後比較，在「參觀環境」方面，工商服務業 ($M = 4.45$)、學生 ($M = 4.68$)、退休人員 ($M = 4.50$)、家庭主婦 ($M = 4.51$)、自由業 ($M = 4.43$) 受訪參觀民眾顯著高於農林漁牧業 ($M = 3.00$) 者。

在「團體/定時導覽服務及人員」方面，學生 ($M = 4.66$) 受訪參觀民眾的滿意度皆顯著高於自由業 ($M = 4.19$) 者。

表25. 職業在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	33	4.42	0.61	5.81***	<.001	3,4,5,7,8>6
	(2) 教	60	4.40	0.76			
	(3) 工商服務業	86	4.45	0.66			
	(4) 學生	320	4.68	0.57			
	(5) 退休人員	44	4.50	0.51			
	(6) 農林漁牧業	3	3.00	0.00			
	(7) 家庭主婦	65	4.51	0.56			
	(8) 自由業	68	4.43	0.65			
	(9) 其它	17	4.41	0.62			
服務人員	(1) 軍公	33	4.39	0.56	3.00**	.003	N.S.
	(2) 教	60	4.57	0.53			
	(3) 工商服務業	86	4.59	0.60			
	(4) 學生	320	4.69	0.54			
	(5) 退休人員	44	4.66	0.48			
	(6) 農林漁牧業	3	3.67	0.58			
	(7) 家庭主婦	65	4.65	0.51			
	(8) 自由業	68	4.53	0.61			
	(9) 其它	17	4.47	0.51			
團體/定時導覽 服務及人員	(1) 軍公	21	4.43	0.68	3.06**	.002	4>8
	(2) 教	40	4.45	0.64			

層面	職業	人數	平均數	標準差	F 值	p 值	Scheffé 法 事後比較
	(3) 工商服務業	47	4.60	0.54			
	(4) 學生	215	4.66	0.58			
	(5) 退休人員	30	4.50	0.63			
	(6) 農林漁牧業	3	4.33	1.16			
	(7) 家庭主婦	37	4.46	0.65			
	(8) 自由業	42	4.19	0.71			
	(9) 其它	11	4.55	0.52			
展覽內容	(1) 軍公	33	4.48	0.62	2.47*	.012	N.S.
	(2) 教	60	4.55	0.50			
	(3) 工商服務業	86	4.47	0.61			
	(4) 學生	320	4.64	0.62			
	(5) 退休人員	44	4.48	0.55			
	(6) 農林漁牧業	3	4.00	0.00			
	(7) 家庭主婦	65	4.54	0.56			
	(8) 自由業	68	4.41	0.60			
	(9) 其它	17	4.29	0.47			
整體滿意度	(1) 軍公	33	4.45	0.56	2.54**	.010	N.S.
	(2) 教	60	4.48	0.54			
	(3) 工商服務業	86	4.60	0.54			
	(4) 學生	320	4.67	0.56			
	(5) 退休人員	44	4.61	0.49			
	(6) 農林漁牧業	3	4.33	1.16			
	(7) 家庭主婦	65	4.51	0.53			
	(8) 自由業	68	4.43	0.63			
	(9) 其它	17	4.41	0.51			

* $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$, N.S.表 F 檢定顯著，但事後比較無任何顯著存在。

5. 居住地 (中部縣市)

居住地(中部縣市)不同的受訪參觀民眾，在「服務滿意度」所有面向的 F 檢定皆未達顯著 ($p > .05$)，表示居住地(中部縣市)不同的參觀民眾，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)的不同而有不同。

表26. 居住地(中部縣市)在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	493	4.57	0.62	0.94	.443
	(2) 南投縣	16	4.69	0.60		
	(3) 彰化縣	24	4.63	0.58		
	(4) 苗栗縣	14	4.57	0.51		
	(5) 雲林縣	14	4.86	0.36		
服務人員	(1) 台中市	493	4.66	0.53	0.25	.910
	(2) 南投縣	16	4.56	0.81		
	(3) 彰化縣	24	4.58	0.65		
	(4) 苗栗縣	14	4.64	0.63		
	(5) 雲林縣	14	4.71	0.47		
團體/定時導覽服務及人員	(1) 台中市	335	4.59	0.61	1.16	.328
	(2) 南投縣	8	4.63	0.52		
	(3) 彰化縣	12	4.25	0.62		
	(4) 苗栗縣	11	4.55	0.69		
	(5) 雲林縣	9	4.78	0.44		
展覽內容	(1) 台中市	493	4.56	0.59	0.77	.548
	(2) 南投縣	16	4.69	0.60		
	(3) 彰化縣	24	4.58	0.58		
	(4) 苗栗縣	14	4.64	0.50		
	(5) 雲林縣	14	4.79	0.43		
整體滿意度	(1) 台中市	493	4.61	0.54	0.69	.600
	(2) 南投縣	16	4.69	0.60		
	(3) 彰化縣	24	4.50	0.72		
	(4) 苗栗縣	14	4.64	0.50		
	(5) 雲林縣	14	4.79	0.43		

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

6. 居住地 (全國地區)

居住地(全國地區)不同的受訪參觀民眾，在「服務滿意度」所有面向上的 F 檢定皆未達顯著 ($p > .05$)，表示居住地(全國地區)不同的參觀民眾，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，亦表示參觀民眾在服務滿意度各面向的感受，不會因為居住地(全國地區)的不同而有不同。

表27. 居住地(全國地區)在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
參觀環境	(1) 中部地區	561	4.58	0.61	1.83	.121
	(2) 北部地區	85	4.39	0.76		
	(3) 南部地區	34	4.50	0.56		
	(4) 東部地區	2	4.50	0.71		
	(5) 其他區域	13	4.54	0.52		
服務人員	(1) 中部地區	561	4.65	0.55	1.99	.094
	(2) 北部地區	85	4.53	0.61		
	(3) 南部地區	34	4.50	0.51		
	(4) 東部地區	2	4.50	0.71		
	(5) 其他區域	13	4.38	0.65		
團體/定時導覽服務 及人員	(1) 中部地區	375	4.58	0.61	2.54*	.040
	(2) 北部地區	35	4.29	0.67		
	(3) 南部地區	27	4.37	0.63		
	(4) 東部地區	2	4.50	0.71		
	(5) 其他區域	6	4.67	0.52		
展覽內容	(1) 中部地區	561	4.57	0.59	0.68	.608
	(2) 北部地區	85	4.49	0.67		
	(3) 南部地區	34	4.44	0.61		
	(4) 東部地區	2	4.50	0.71		
	(5) 其他區域	13	4.46	0.66		
整體滿意度	(1) 中部地區	561	4.61	0.55	1.62	.168
	(2) 北部地區	85	4.48	0.65		
	(3) 南部地區	34	4.44	0.50		
	(4) 東部地區	2	4.50	0.71		
	(5) 其他區域	13	4.54	0.52		

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

7. 參觀同伴

不同參觀同伴的受訪參觀民眾，在「參觀環境」、「團體/定時導覽服務及人員」與「展覽內容」的 F 檢定皆達統計顯著 ($p < .05$)，表示不同參觀同伴的受訪參觀民眾在這些項目上有明顯的差異存在。但「展覽內容」層面經 Scheffé 法事後比較，不同的參觀同伴組別間的受訪參觀民眾無任何顯著差異存在 ($p > .05$)。

經 Scheffé 法事後比較得知，在「參觀環境」與「團體/定時導覽服務及人員」方面，學校或團體者 ($M = 4.62, 4.64$) 的民眾滿意度顯著高於一個人 ($M = 4.41, 4.36$) 者。

表28. 參觀同伴在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	147	4.41	0.73	3.27*	.011	4>1
	(2) 和家人	246	4.59	0.57			
	(3) 和朋友	79	4.49	0.55			
	(4) 學校或團體	213	4.62	0.62			
	(5) 其他	7	4.29	0.76			
服務人員	(1) 一個人	147	4.67	0.50	1.57	.181	
	(2) 和家人	246	4.61	0.57			
	(3) 和朋友	79	4.49	0.62			
	(4) 學校或團體	213	4.66	0.55			
	(5) 其他	7	4.57	0.79			
團體/定時導覽服務及人員	(1) 一個人	85	4.36	0.69	3.06*	.017	4>1
	(2) 和家人	127	4.53	0.65			
	(3) 和朋友	39	4.51	0.51			
	(4) 學校或團體	188	4.64	0.58			
	(5) 其他	4	4.50	0.58			
展覽內容	(1) 一個人	147	4.51	0.58	2.59*	.036	N.S.
	(2) 和家人	246	4.53	0.64			
	(3) 和朋友	79	4.42	0.61			
	(4) 學校或團體	213	4.63	0.56			
	(5) 其他	7	4.86	0.38			
整體滿意度	(1) 一個人	147	4.56	0.55	1.39	.237	
	(2) 和家人	246	4.59	0.58			
	(3) 和朋友	79	4.48	0.55			

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
	(4) 學校或團體	213	4.64	0.55			
	(5) 其他	7	4.43	0.54			

* $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$, N.S.表 *F* 檢定顯著，但事後比較無任何顯著存在。

8. 一年參觀次數

一年參觀次數不同的受訪參觀民眾，僅在「團體/定時導覽服務及人員」的 F 檢定達統計顯著 ($p > .05$)。且經 Scheffé 法事後比較得知，第 1 次 ($M = 4.63$) 受訪參觀民眾顯著高於 11 次以上 ($M = 4.56$) 者。

表29. 一年參觀次數在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	190	4.56	0.65	0.50	.684	
	(2) 2~5 次	272	4.56	0.62			
	(3) 6~10 次	90	4.59	0.56			
	(4) 11 次以上	139	4.50	0.64			
服務人員	(1) 第 1 次	190	4.62	0.59	0.73	.536	
	(2) 2~5 次	272	4.59	0.54			
	(3) 6~10 次	90	4.68	0.54			
	(4) 11 次以上	139	4.65	0.58			
團體/定時導覽服務及人員	(1) 第 1 次	130	4.63	0.60	3.76*	.011	1>4
	(2) 2~5 次	171	4.57	0.57			
	(3) 6~10 次	54	4.56	0.50			
	(4) 11 次以上	88	4.35	0.77			
展覽內容	(1) 第 1 次	190	4.62	0.57	1.42	.237	
	(2) 2~5 次	272	4.54	0.61			
	(3) 6~10 次	90	4.51	0.64			
	(4) 11 次以上	139	4.50	0.59			
整體滿意度	(1) 第 1 次	190	4.62	0.58	1.06	.367	
	(2) 2~5 次	272	4.58	0.54			
	(3) 6~10 次	90	4.62	0.53			
	(4) 11 次以上	139	4.52	0.61			

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

9. 平均停留時間

不同平均停留時間的受訪參觀民眾，僅在「團體/定時導覽服務及人員」的 F 檢定皆達顯著 ($p < .05$)。但經 Scheffé 法事後比較，不同停留時間組別間的受訪參觀民眾在「團體/定時導覽服務及人員」並無顯著差異存在 ($p > .05$)。

表30. 平均停留時間在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	Scheffé 法事後比較
參觀環境	(1) 1 小時以內	79	4.61	0.59	1.19	.314	
	(2) 1-2 小時	256	4.50	0.66			
	(3) 半天	258	4.57	0.61			
	(4) 半天至一天	100	4.60	0.62			
服務人員	(1) 1 小時以內	79	4.63	0.60	1.26	.286	
	(2) 1-2 小時	256	4.57	0.58			
	(3) 半天	258	4.64	0.51			
	(4) 半天至一天	100	4.69	0.56			
團體/定時導覽 服務及人員	(1) 1 小時以內	55	4.45	0.72	2.70*	.045	N.S.
	(2) 1-2 小時	142	4.49	0.64			
	(3) 半天	174	4.65	0.51			
	(4) 半天至一天	72	4.47	0.73			
展覽內容	(1) 1 小時以內	79	4.58	0.59	0.34	.798	
	(2) 1-2 小時	256	4.52	0.64			
	(3) 半天	258	4.57	0.56			
	(4) 半天至一天	100	4.55	0.59			
整體滿意度	(1) 1 小時以內	79	4.59	0.61	1.21	.306	
	(2) 1-2 小時	256	4.54	0.59			
	(3) 半天	258	4.63	0.50			
	(4) 半天至一天	100	4.60	0.60			

* $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$, N.S.表 F 檢定顯著，但事後比較無任何顯著存在。

10. 實際參觀時間

實際參觀時間不同的受訪參觀民眾，在「服務滿意度」所有面向上的 F 檢定皆未達統計顯著 ($p > .05$)。表示實際參觀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，不會因為實際參觀時間的不同而有所不同。

表31. 實際參觀時間在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
參觀環境	(1) 30 分鐘	69	4.57	0.53	0.56	.730
	(2) 1 小時	167	4.53	0.63		
	(3) 1 小時半	130	4.52	0.73		
	(4) 2 小時	138	4.62	0.50		
	(5) 2 小時半	83	4.55	0.67		
	(6) 3 小時以上	106	4.52	0.67		
服務人員	(1) 30 分鐘	69	4.58	0.60	0.74	.593
	(2) 1 小時	167	4.58	0.56		
	(3) 1 小時半	130	4.59	0.61		
	(4) 2 小時	138	4.67	0.49		
	(5) 2 小時半	83	4.69	0.49		
	(6) 3 小時以上	106	4.63	0.59		
團體/定時導覽服務及人員	(1) 30 分鐘	41	4.54	0.71	1.49	.192
	(2) 1 小時	104	4.51	0.67		
	(3) 1 小時半	79	4.53	0.57		
	(4) 2 小時	86	4.62	0.49		
	(5) 2 小時半	61	4.67	0.51		
	(6) 3 小時以上	73	4.41	0.76		
展覽內容	(1) 30 分鐘	69	4.54	0.66	0.78	.568
	(2) 1 小時	167	4.49	0.65		
	(3) 1 小時半	130	4.59	0.57		
	(4) 2 小時	138	4.60	0.51		
	(5) 2 小時半	83	4.57	0.63		
	(6) 3 小時以上	106	4.53	0.61		
整體滿意度	(1) 30 分鐘	69	4.49	0.68	1.67	.140
	(2) 1 小時	167	4.52	0.60		
	(3) 1 小時半	130	4.62	0.53		

面向	實際參觀時間	人數	平均數	標準差	<i>F</i> 值	<i>p</i> 值
	(4) 2 小時	138	4.63	0.48		
	(5) 2 小時半	83	4.69	0.49		
	(6) 3 小時以上	106	4.56	0.59		

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

11. 希望週六延長開放時間

希望週六延長開放時間不同的受訪參觀民眾，在「服務滿意度」所有面向上的 F 檢定皆未達統計顯著 ($p > .05$)。表示希望週六延長開放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，不會因為希望週六延長開放時間的不同而有所不同。

表32. 希望週六延長開放時間在服務滿意度上之差異分析摘要表

層面	希望夜間開放時間	人數	平均數	標準差	F 值	p 值
參觀環境	(1) 晚上 7 點	102	4.47	0.64	0.74	.530
	(2) 晚上 8 點	126	4.59	0.54		
	(3) 晚上 9 點	162	4.56	0.62		
	(4) 沒意見	306	4.56	0.66		
服務人員	(1) 晚上 7 點	102	4.59	0.57	0.17	.915
	(2) 晚上 8 點	126	4.62	0.54		
	(3) 晚上 9 點	162	4.62	0.54		
	(4) 沒意見	306	4.63	0.58		
團體/定時導覽服務及人員	(1) 晚上 7 點	64	4.58	0.61	0.61	.608
	(2) 晚上 8 點	75	4.51	0.55		
	(3) 晚上 9 點	113	4.60	0.61		
	(4) 沒意見	194	4.52	0.66		
展覽內容	(1) 晚上 7 點	102	4.48	0.59	0.69	.560
	(2) 晚上 8 點	126	4.56	0.54		
	(3) 晚上 9 點	162	4.54	0.66		
	(4) 沒意見	306	4.58	0.59		
整體滿意度	(1) 晚上 7 點	102	4.51	0.59	0.76	.518
	(2) 晚上 8 點	126	4.59	0.53		
	(3) 晚上 9 點	162	4.61	0.56		
	(4) 沒意見	306	4.59	0.57		

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

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）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33. 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 .67, .75, .63, .72，皆為中高度相關。

代表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34. 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	.67***
服務人員	.75***
團體/定時導覽服務及人員	.63***
展覽內容	.72***

*** $p < .001$

2. 預測因子

接著，以「背景變項」(包括性別、年齡、教育程度、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 35 可知，多元迴歸模型中整體 F 檢定達顯著 ($F = 46.43, p < .001$)，意味該迴歸模型解釋力 ($R^2 = .73$) 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，僅有「農林漁牧業」的迴歸係數達顯著水準 ($B = 0.51, p < .05$)，且迴歸係數皆為正值，代表職業為「農林漁牧業」民眾的滿意度高於「其他」職業者。

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 ($B = 0.14, 0.34, 0.18, 0.30, p < .001$)，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「服務人員」與「展覽內容」的影響最大，「參觀環境」與「團體/定時導覽服務及人員」的影響較小。

表35. 預測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	0.02	0.22	0.11	.916
性別 (參照組：女)				
男性	0.02	0.03	0.49	.624
年齡 (參照組：61 歲以上)				

自變項	未標準化迴歸 係數 (B)	標準誤 (S.E.)	t 值	p 值
20 歲以下	0.01	0.12	0.12	.901
21-30 歲	0.06	0.10	0.65	.518
31-40 歲	0.03	0.09	0.36	.720
41-50 歲	0.11	0.08	1.35	.178
51-60 歲	0.07	0.08	0.83	.409
教育程度 (參照組：研究所以上)				
高中/職以下	-0.04	0.07	-0.53	.599
大學/專科	-0.04	0.05	-0.76	.450
職業 (參照組：其他)				
軍公	0.00	0.12	-0.04	.968
教	-0.09	0.11	-0.79	.433
工商服務業	0.07	0.11	0.67	.505
學生	0.03	0.11	0.30	.763
退休人員	0.12	0.13	0.96	.335
農林漁牧業	0.51	0.21	2.42*	.016
家庭主婦	-0.07	0.11	-0.66	.509
自由業	-0.04	0.11	-0.37	.709
居住地(全國地區) (參照組：其他區域)				
中部地區	0.08	0.15	0.56	.578
北部地區	0.07	0.15	0.46	.645
南部地區	0.08	0.16	0.53	.599
東部地區	0.09	0.27	0.32	.746
各項服務滿意度				
參觀環境	0.14	0.03	4.06***	<.001
服務人員	0.34	0.04	8.60***	<.001
團體/定時導覽服務及人員	0.18	0.03	5.85***	<.001
展覽內容	0.30	0.04	7.67***	<.001

註： $R^2 = .73$, $Adj. R^2 = .71$, $F = 46.43$, $p < .001$

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

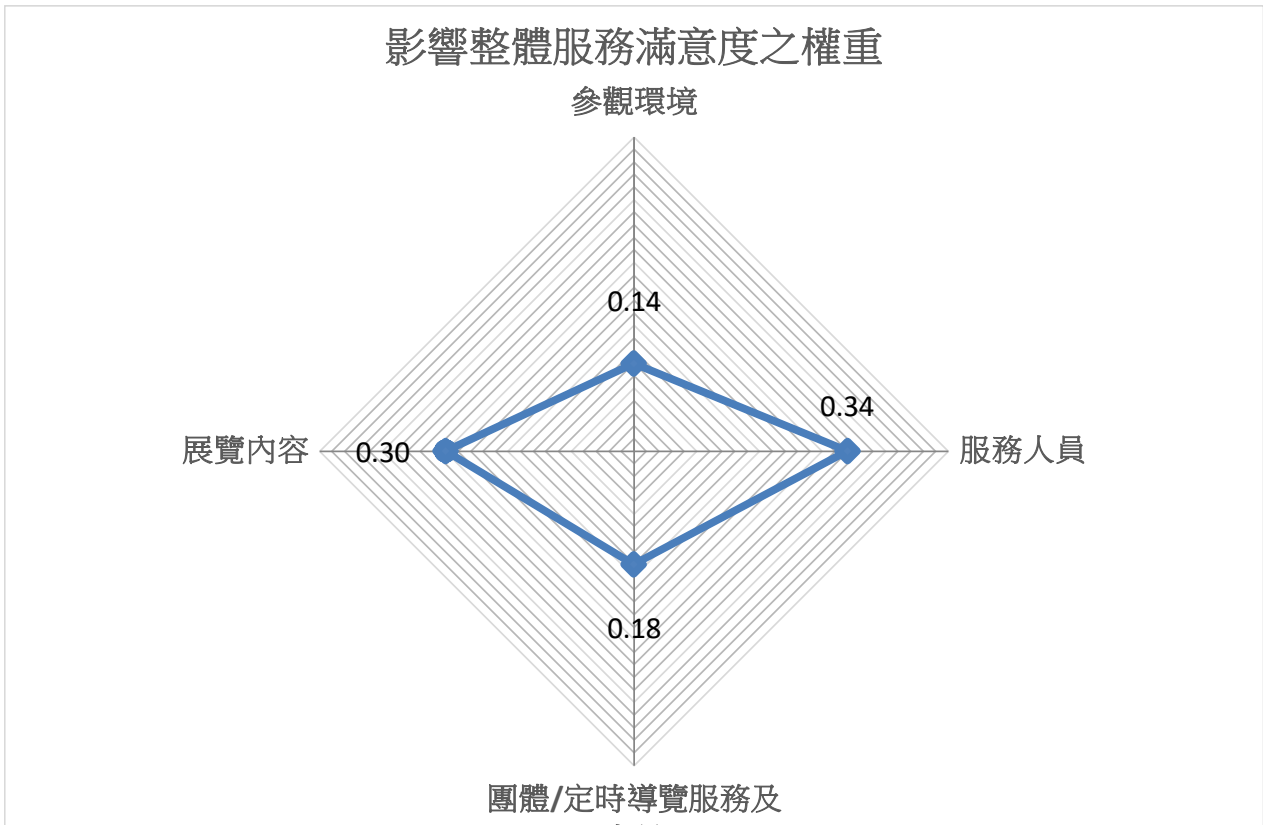


圖24. 整體服務滿意度影響權重雷達圖

陸、服務滿意度趨勢分析

1. 服務滿意度比較

108 上半年與去年同期相比，受訪參觀民眾在「服務滿意度」的 t 檢定中，所有層面皆達顯著 ($p < .05$)。且由平均數得知，代表 108 上半年與去年同期相比，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「整體服務滿意度」各面向上，都有顯著的進步。代表本館今年上半年的各項服務都獲得民眾肯定，為全面性的服務品質提升，應繼續保持。

表36. 108 上半年與去年同期在服務滿意度上之差異分析摘要表

層面	半年度	人數	平均數	標準差	t 值	p 值
參觀環境	去年同期	624	4.40	0.60	4.56***	.000
	108 上半年	696	4.55	0.63		
服務人員	去年同期	624	4.48	0.61	4.32***	.000
	108 上半年	696	4.62	0.56		
團體/定時導覽服務及人員	去年同期	401	4.43	0.54	2.99**	.003
	108 上半年	446	4.54	0.62		
展覽內容	去年同期	624	4.37	0.62	5.48***	.000
	108 上半年	696	4.55	0.60		
整體滿意度	去年同期	624	4.41	0.57	5.69***	.000
	108 上半年	696	4.58	0.56		

註：去年同期的團體/定時導覽服務及人員滿意度，為四個子項平均。即使僅以上半年紙本填答民眾滿意度與去年相比，結果也與上表類似。

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

2. 滿意度變化

從服務滿意度所繪製的趨勢圖看來，亦可發現與去年同期相比，「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」的滿意度數據皆呈現大幅上升，有明顯的變化。

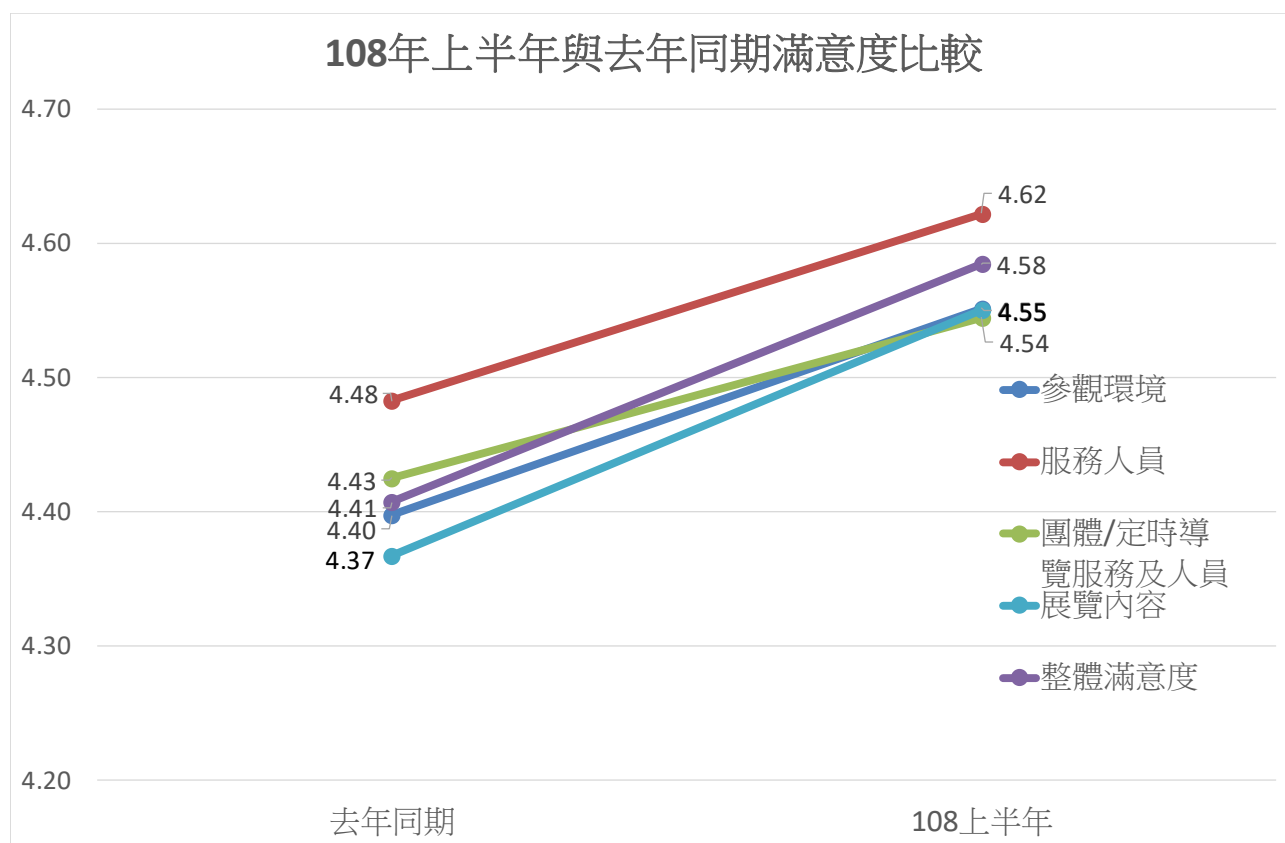


圖25. 108 上半年與去年同期滿意度趨勢

進一步，將 106~108 上半年服務滿意度調查中，三年都有調查的項目，即「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」五項，繪製成趨勢圖，從圖中可發現前二年四次調查，各項滿意度大致呈現穩定態勢，維持在 4.35~4.48 之間，但 108 年上半年則大幅進步，而且是全面提升，代表美術館在今年以來推行的新服務措施，已經贏得民眾的肯定，非常值得鼓勵。

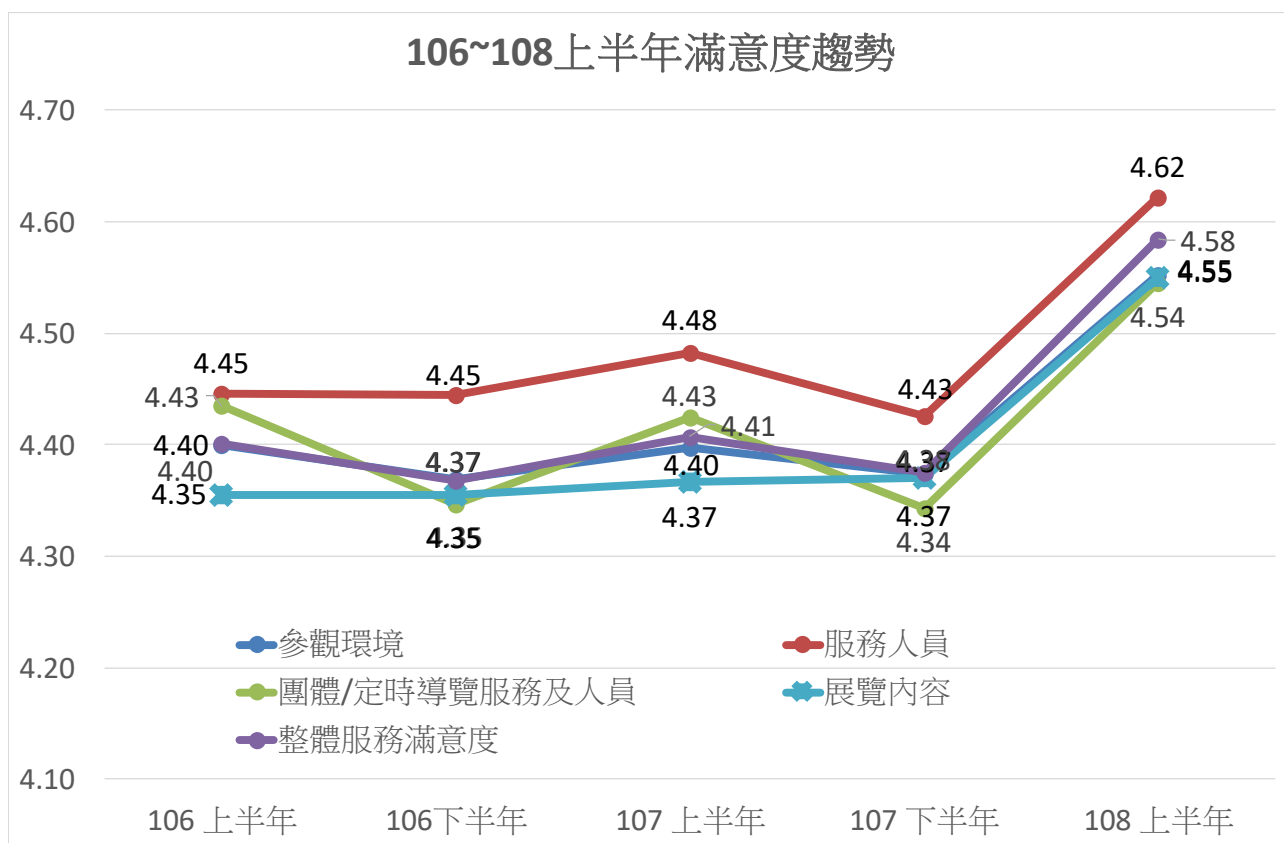


圖26. 106~107 上半年滿意度趨勢

柒、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，本次調查回收有效問卷共 696 份，參觀民眾的男女比為 35.9%、64.1%，女性較多；年齡層除 20 歲以下比例較高外（43.7%），其餘年齡層比例都很接近；參觀民眾的教育程度以高中/職以下最多（48.3%），不過大學/專科者也不少（39.9%）；職業方面，以學生最多（46.0%），其次工商服務業達 12.4%、自由業 9.8%、家庭主婦 9.3%，此為主要四大族群；居住地方面，因地緣關係，自然以台中市最多（70.8%），而整個中部地區佔率高達 80.5%，其次為北部地區（12.2%），其餘地區都在 5% 以下。

在參觀特性方面，參觀民眾的參觀動機以休閒、增加藝術知識最多，各有 50.9%、47.7% 人次，其次為學校作業（15.8%）；參觀民眾的資訊來源以官網網站、親友介紹最多，各有 33.1%、29.5% 人次，其次為學校資訊、本館展訊（21.2%、18.4%）。

而參觀民眾的參觀同伴以和家人、學校或團體最多，各有 35.3%、30.6% 人次，其次一個人（21.1%）；參觀民眾一年參觀美術館次數(含本次)，以 2~5 次最多（39.1%），其次為第 1 次（27.3%）與 11 次以上（20.0%）。

參觀民眾每次在國美館平均停留時間，以半天、1-2 小時最多，各有 37.1%、36.8% 人次；參觀民眾的實際參觀時間，以「1 小時」（24.0%）、「2 小時」（19.8%）與「1 小時半」（18.7%）三者最多，合計佔 62.5%。

參觀民眾週六延長開放時間，以「沒意見」最多（44.0%），但如剔除「沒意見」者，其餘 390 人中，仍以「晚上 9 點」162 人（佔 41.5%）最多；參觀民眾喜歡的參觀展覽方式，以「自行參觀」最多（59.5%），其次為「團體/定時導覽」（21.4%），APP 的使用仍偏低，合計僅 3.0%；參觀區域前五名為「展場」（85.1%）、「兒童空間」221 人（31.9%），「戶外彫塑園區」220 人（31.8%），「精品店」153 人（22.1%），「影音藝術廳」119 人（17.2%）。

上半年受訪參觀民眾對未來發展上應加強之設施與服務的意見方面，除了「稱讚語」外，以「廁所」類最多，計 8 人次、其次為「兒童友善」7 人次、「標示標語」6 人次等。

在對本館的其他建議方面，除了「稱讚語」外，以「國外展品、歷史文物」最多，計 7

人次、「建議收費」類計 6 人次、「標示指示」4 人次。

對參觀覽方式的建議方面，除了「稱讚語」外，民眾意見相當分散。

在服務滿意度方面，合計「非常滿意」與「滿意」的人數，則以服務人員（96.9%）及整體滿意度（96.7%）最高，其次依序為參觀環境（95.2%）、展覽內容（94.8%）、團體/定時導覽服務及人員（94.0%）。

進一步，對於各種參觀導覽方式中，覺得不滿意的民眾人數很少，僅六位民眾，但皆未留言。不過，「國美館藝術漫步」一項就有 2 位民眾表達不滿意，佔比不低，有必要重新檢討該 APP 的操作介面與更新資訊，改善使用體驗。

若以得分來看，大小順序為服務人員（ $M = 4.62$ ）、參觀環境（ $M = 4.55$ ）、展覽內容（ $M = 4.55$ ）、團體/定時導覽服務及人員（ $M = 4.54$ ）。整體滿意度平均分為 4.58。所有項目的滿意度分數都在 4.5 分以上（滿分為 5 分），且明顯高於去年同期，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、展覽內容的滿意度，皆更上層樓，獲得民眾更高的肯定。

2. 不同人口背景之參觀特性與型態

參觀特性與基本資料的交叉分析方面，在「參觀同伴」的人數比例上，會受到性別、年齡、教育程度、職業、居住地(全國地區)與(中部縣市)等的影響。也就是說，這些人口背景不同的參觀民眾，其前來本館的參觀同伴會有較大的不同。

在「一年參觀次數」的人數比例上，會受到性別、年齡、教育程度、職業、居住地(全國地區)與(中部縣市)等的影響。也就是說，這些人口背景不同的參觀民眾，其前來本館的一年參觀次數會有較大的不同。

在「平均停留時間」的人數比例上，會受到居住地(全國地區)的影響。也就是說，這些人口背景不同的參觀民眾，其前來本館的平均停留時間會有較大的不同。

在「實際參觀時間」的人數比例上，僅會受到年齡、職業的影響。也就是說，這些人口背景不同的參觀民眾，其實際參觀時間會有較大的不同。

在「希望週六延長開放時間」的人數比例上，僅會受到性別、年齡、教育程度、職業、

居住地(全國地區)與(中部縣市)的影響。也就是說，這些人口背景不同的參觀民眾，其希望週六延長開放時間會有較大的不同。

在「參觀展覽方式」的人數比例上，會受到性別、年齡、教育程度、職業與居住地(全國地區)的影響。也就是說，這些人口背景不同的參觀民眾，其前來本館的參觀展覽方式會有較大的不同。

3. 不同人口背景之服務滿意度

分析結果，參觀民眾的「整體滿意度」會受到性別、年齡、教育程度等背景影響。

在性別方面，男性民眾顯著高於女性。

在年齡方面，20歲以下民眾高於51-60歲者。

在教育程度方面，高中/職以下民眾顯著高於大學/專科者。

至於其他的人口背景與參觀特性則不會影響參觀民眾的服務滿意度。

4. 服務滿意度之相關性及預測因子

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，相關係數皆達.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）。代表受訪參觀民眾的整體感受，與參觀環境、團體/定時導覽服務及人員、展覽內容等有相當程度的相關。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，背景變項僅職業略有影響；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「服務人員」與「展覽內容」最有影響，其次為「參觀環境」與「團體/定時導覽服務及人員」的影響較小，

5. 服務滿意度趨勢分析

與去年同期（107上半年）相比，各項滿意度數據皆有顯著的進步，代表本館今年上半

年的各項服務都獲得民眾肯定，為全面性的服務品質提升，應繼續保持。

而發現最近五次調查中（106 上、下半年，107 上、下半年，108 上半年）發現，前二年四次調查，各項滿意度大致呈現穩定態勢，維持在 4.35~4.48 之間，但 108 年上半年則大幅跳升，代表美術館在今年以來推行的新服務措施，已經贏得民眾的肯定，非常值得鼓勵。

6. 建議

- 上半年學生比例比去年同期大幅增加 15.9% (30.1%→46.0%)，比例很高，且因本館學生參觀族群龐大，絕對人數可能上升很多。可見本館已受到學校老師的關注，規劃學生美感提升活動。建議更友善安排專屬各級學生的參觀路線與導覽人員，以更吸引學校老師的採用。
- 今年上半年以增加藝術知識為目的前來者比例增加 8.9% (38.8%→47.7%)，可見民眾除了軟性的休閒目的外，積極的吸收藝術知識也是重要目的。因此，本館除兒童活動空間、精品店、咖啡廳等設施外，對藝術品本身的介紹、導覽、研討、宣傳也應加強，滿足民眾的求知慾。
- 民眾主要的資訊來源為官網網站、親友介紹、學校資訊、本館展訊等，除網路資訊外，今年親人或朋友介紹仍然位居前茅，證實口碑宣傳的重要。仍沿續去年建議，加強對已來館民眾的二次宣導，建立會員制度，實行客戶推薦計劃 (Referral plan)；建立國美達人制度，邀請年參觀 12 次以上民眾，撰文、座談、直播等方式，介紹國美館的好。進一步，針對本例行性滿意度調查，也可邀請已填寫過的民眾，加入國美展覽顧問群，給予某些優惠後，定期協助填答問卷，追蹤滿意變化。
- 民眾一年參觀美術館次數(含本次)中，第 1 次參觀的比例今年再升為 27.3% (前二年同期為 21.3%、19.9%)，而 2 次以上的回頭客為 73.3%(前二年同期為 78.7%、79.4%)，代表本館新客層不斷增加中，這是很好現象，代表本館的客源有擴張力。建議加強傳統民眾以外的宣傳力，吸引不同世代族群，有效擴大本館的號召力。
- 民眾每次在國美館平均停留時間，以「1-2 小時」與「半天」最多，約佔 3/4；實際參觀展覽的時間，以「1~2 小時」最多，約佔 2/3 弱。建議主動推出一些參觀套餐，

提高民眾停留或參觀時間。

- 本次調查特別針對，現行週六開放到下午 6 點，詢問民眾希望延長至幾點？回答沒意見者佔 44%，而回答特定時間者佔 56%。可見有超過一半的民眾，是希望週六延長的。建議可儘快實施，尤其暑假期間，相信可增加更多參觀民眾。
- 民眾最喜歡的參觀展覽方式還是自行參觀，但下降為 60%左右(前二年同期約為 71%、76%)，而專家導賞有翻倍成長 (5.3%→10.2%)、團體/定時導覽大增 10.3% (11.1%→21.4%)。可見推廣導賞或導覽略有成效，由於導賞或導覽仍為深入了解展品的最好方法，建議再加大導賞或導覽的推廣力道，以提高參觀的品質。
- 在滿意度方面，與去年同期相比，有大幅變化，不是滿意度的提升，而是滿意內涵的改變。尤其「非常滿意」比例都佔到 60%以上，比去年同期平均增長了 13%。代表民眾對本館滿意度不只是高滿意，更是極致滿意。這是很好的現象，值得獎勵。
- 開放性意見今年減少很多，或許是民眾需求已被滿足，留言較少。或許未來可把過去三年歸納的意見，具體化為一個個選項，供民眾勾選，可有效蒐集每個民眾的意見。

捌、 附表

附表 1 未來發展上應加強之設施與服務彙總表

編號	意見
1	觀眾穿拖鞋，不雅
3	飲水機可再多加服務地點
6	觀眾參觀後，想歇腳，休息椅少了!
14	飲水機
32	下午茶
34	很好，都很 ok。
45	物價便宜一點
49	樓梯間
60	都很優良
65	停車的地方
68	停車的地方
69	停車場
96	兒童空間
103	增加休憩的地點及茶水供應
104	加強餐飲
105	良好
115	休閒椅
117	育嬰室
118	兒童遊戲室可以增加親子互動
125	多增加藝術設計圖書及展覽
158	都很好，服務佳、便民
165	都很好
168	整體來說，很滿意
169	增設指標標示(例廁所、飲水機等)
171	展場休息的椅子分配置不均衡
172	請營運個 100 年
178	指示牌
184	導覽人員對作品的講解
185	設施齊全，服務佳，沒有要加強的
186	廁所指示
189	冷氣的強度
195	外語導覽機
197	建議可收費
199	樓梯口要設標誌，以免不注意跌落
205	都好
215	人力
225	建議採收費制

編號	意見
244	戶外雕塑有看到被人亂坐=有的可能要有標語甚或體重限制
245	展覽多元，講座活動增加
254	廁所乾淨度有待加強
260	乾乾淨淨創造業績
277	美食區域多一點
281	廁所間數不夠
286	廁所
289	都還不錯
296	很棒
317	休息區
333	在參觀時間上，建議在週五及週六能延長開放時間，時間上可考慮延長至晚間 8~9 點這段時間，因為週五能讓一般上班族也可以在平常不能來參觀的時間上多一種選擇，近年參觀韓國及日本的美術館，也多能提供這樣的服務（一般是週五及週六兩天）
340	很棒
341	謝謝
347	語音導覽
348	很好
354	希望展覽可以增加互動遊戲
356	動向與燈光
372	有電梯
408	隔音設備
423	作品旁可掃描 QRCode 很棒，但文字資訊可再增加喔
444	解釋字大些
450	這樣就好
458	廁所標語 兒童友善
489	導覽人員的專業
492	讓老人也可以參與的活動
494	關於藝術與科技人文之結合 是推進社會進步且祥和的動力 這沒收取門票的國家美術館 如何招攬大家來觀展呢？
497	覺得都很棒
524	廁所
526	很棒了
564	隔音
568	建議收費。讓小孩和一些家長學習博物館該有的禮儀
570	飲水機太少、廁所標示不清

編號	意見
576	有更好的贈品
584	館外如有人員可指導方向會更棒
585	教師資源
587	戶外休閒硬體設備
592	嬰兒遊戲室 兒童手作
593	嬰幼兒活動空間 孩童的美術空間
605	還可以。
612	有看到疑似流浪漢進來 是否考慮收費
616	要注意展品之間不要互相干擾
625	假日可否延後開放時間
626	服務人員親切賓至如歸
631	兒童友善空間
639	英文導讀
663	Good
665	希望可以留下 email 通知展訊 michelleyang859@gmail.com
666	增加導覽耳機租借
676	親子導覽
689	洗手間的標示不清楚，相隔距離甚遠，希望可以改進。

附表 2 對本館的其他建議彙總表

編號	意見
13	目標不明顯，例如；洗手間、飲水機
34	非常好。
60	永續營業
92	可增加導覽可預約場次/日
105	很好
108	應收入場費
123	廁所的標示不明
125	資訊應該眾所皆知，才能來參觀閱讀
166	參展民眾吵時，可以宣導一下
168	〈晚上不會來參觀〉
171	展品壓克力箱最好貼告示禁止放置民眾任何物品
172	一切都很美好
173	廁所指示牌可以更清楚一點
179	很好，good!
185	冷氣太強，需漸減弱
189	冷氣等的溫度可以再高一點
199	告示要大，才會注意到
205	很好
213	兒童館志工人員態度不佳
225	建議採收費制度
244	加強請人不要亂碰作品
252	多辦一些藝術活動及講座
254	展覽內容可以再更國際性
260	機車夾克
276	開放時間延長
286	很棒
289	整體都很好
296	很優
340	謝謝用心
341	很用心
343	多增加一些國外藝術品的展覽
348	定時導覽場次可再增
356	能各展覽分隔路線能再明確，有點太雜 兩邊的樓上無法互通 有未規劃卻能進出的地區

編號	意見
378	多增加導覽時段
404	Good
408	兒童館跟數位藝術廳的調換工程若確定，請施工務實
421	請適度收取參觀門票 以提升本館軟硬體品質
428	希望可以引進歷史文物的展覽
444	解釋字大些
445	1 導覽人員不應該是像安全人員監視遊客，大聲吓斥小朋友靠近畫作，影響其他人觀賞情緒 2 解釋字牌太小，需靠近才看清楚
489	多辦優質展覽
494	如上則 個人 堅信 藝術能提高人們素養 所以 如何引來藝術愛好或庶民百姓對美學提起參觀展出是值得省思的.....
497	覺得都很棒
506	建議收費，因為看到疑似流浪漢進來
528	可酌收門票 50 元，使用者付費，觀眾也更會珍惜資源。
548	可以多一些國外的展覽
562	建議收費提升參觀品質
564	工程務實
566	很棒
576	東西便宜一點
639	星期三可以延長時間
644	從來沒有在看展覽時還有電鋸、油漆、工人的叫聲.還以為到了工地.比工地還不 如.還叫國立美術館？
653	戶外有蚊子。也許最近下雨。。。。
655	很棒
663	Awesome
676	藝術類 Dly
685	大門請從新打開
691	資料中心的圖書外借是否可以除了志工以外,會員制的方式也可以,可以參考科博館的恐龍卡制度.

附表 3 對參觀導覽方式的建議

編號	意見
3	都可
7	縮短預約的時間
13	很好，導覽老師表情生動些更好
22	導覽說話可以說快一點
33	可以玩遊戲
34	很棒
40	讓我們自己看展，有問題再問
45	讓我們自己看展
47	非常滿意
48	滿意
68	可以講大聲一點
69	可以講快一點
74	下次還要來
76	下次還要再來
77	下次還要再來
79	很好
82	很開心
92	依團體屬性的互動程度
103	提供自由借用導覽機的服務
104	定時多場次
105	良好
115	聲音稍大
123	認同
129	靜青看
155	兒童還可以有圖書館看書
158	方便性、即時性
168	已很好了
169	可再用心一點喔!
172	導覽場次希望能增加
184	導覽員應該要熟知每位作者的作品
186	很好
189	非常的棒，有點冷
195	可準備雙語導覽機服務外語教師
196	很好
215	人力分流要做好
226	很舒適的空間
244	講座可多舉辦多推廣教育知識

255	重新設計參觀動線
264	客製
266	非常好
281	希望可以提早通知定時導覽的展覽
289	自己參觀
314	人員親自介紹
330	辛苦了！謝謝^_^
331	可否使用講器人 增加趣味性與生動性
340	很好
341	很好
347	很好
348	增加場次
356	林惺嶽的畫大多燈光打地太柔或太直接，有些色彩已飽和且鮮豔的圖不宜太柔；而有些畫中顏料已易顯色則不宜直接打光，動向而言也不太清楚。 本展對比高美館展出，燈光略顯粗略，但主體性明確，講解也相對詳盡，期待日後能見國美館更精緻的展出品質。
381	定時解說有必要
394	都各有特色很棒
404	Good
407	希望掃描 QRcode 可以大一點
408	音量大小需注意
415	很好
435	電子導賞
444	解釋字大些
450	很好啊沒意見
456	增加兒童導覽
480	Very good alrd
489	專業導覽.勿用志工
490	設置導覽 指引牌
497	我覺得很好
509	增加人員導覽
518	非常滿意
519	很好
526	導覽員走太快
536	很棒
544	導覽
547	不要太 87
565	團體人數最低限制可以降為 12 人嗎？
576	我希望填問卷有平板

623	很棒
624	非常棒。
625	賓至如歸的參觀感謝
626	自行參觀
639	自由參加
641	好喔扔操作看看喔很惨 hb ? vcSy 名单已在一起就是说出来前一交易日下跌后可能的话就可以继续教育工作先进个人和企业文化活动的 23 哥吧对 v e h d g j w f h w r u v h v b h f j f v j ? vhdrhfsrfffhffhgdggff , k
655	非常满意
663	Good
665	希望能租借導覽機耳機
666	增加導覽耳機租借服務
676	家人參觀
689	希望可以開放當天預約導覽解說人員的方式

玖、問卷

2019 國立臺灣美術館觀眾意見調查表

調查日期：2019 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的問題卷，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

請勾選： 我同意填寫之以下資料，僅提供本調查研究分析之用，不進行個人資料分析。

一、參觀特性 *以下題目，請在您適合的圈內○塗黑「●」。

1、請問您今天參觀本館主要的動機是什麼：(可複選)

- ① 休閒 ② 工作需要 ③ 學校作業 ④ 增加藝術知識 ⑤ 其他_____

2、請問您如何獲得本館展覽及活動相關資訊？(可複選)

- ① 官網資訊 ② 臉書粉絲團 ③ LINE 群組 ④ 館方 APP ⑤ 手機簡訊 ⑥ 電子報
⑦ 本館展訊 ⑧ 本館活動簡章 ⑨ 電視新聞 ⑩ 廣播 ⑪ 雜誌 ⑫ 學校資訊
⑬ 親友介紹 ⑭ 其他 _____

3、請問您今天來館參觀是：(單選)

- ① 一個人 ② 和家人 ③ 和朋友 ④ 學校或團體 ⑤ 其他 _____

4、請問您一年參觀美術館幾次(含本次)？(單選)

- ① 第 1 次 ② 2~5 次 ③ 6~10 次 ④ 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 1 小時以內 ② 1-2 小時 ③ 半天 ④ 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)

- ① 30 分鐘 ② 1 小時 ③ 1 小時半 ④ 2 小時 ⑤ 2 小時半 ⑥ 3 小時以上

7、國美館目前在週六開放到下午 6 點，如果延長時間您會希望開放到幾點？(單選)

- ① 晚上 7 點 ② 晚上 8 點 ③ 晚上 9 點 ④ 沒意見

8、請問您最近一次以何種方式參觀展覽？(單選)

- ① 自行參觀 ② 專家導賞 ③ 團體/定時導覽 ④ 使用 Wifi phone/智慧導覽機
⑤ 使用 QR code 語音導覽

※ 國美館 APP (⑥ 藝術漫步 ⑦ 國美友善導覽)

⑧ 其他方式 _____

9、請問您對上述所選參觀導覽方式是否滿意？(單選)

- ① 非常滿意 ② 滿意 ③ 普通 ④ 不滿意 ⑤ 非常不滿意 原因_____

10、請問您對參觀導覽方式的建議：_____

11、請問您今天參觀過本館哪些地方？（複選）

- ① 展場 ② 兒童空間 ③ 演講廳 ④ 研習空間 ⑤ 影音藝術廳
⑥ 資料中心 ⑦ 戶外雕塑園區 ⑧ 下凹庭園 ⑨ 精品店
⑩ 春水堂 ⑪ 玫瑰園 ⑫ 其他 _____

二、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）

- ① 非常滿意 ② 滿意 ③ 普通 ④ 不滿意 ⑤ 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）

- ① 非常滿意 ② 滿意 ③ 普通 ④ 不滿意 ⑤ 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）

- ① 非常滿意 ② 滿意 ③ 普通 ④ 不滿意 ⑤ 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）

- ① 非常滿意 ② 滿意 ③ 普通 ④ 不滿意 ⑤ 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）

- ① 非常滿意 ② 滿意 ③ 普通 ④ 不滿意 ⑤ 非常不滿意 原因 _____

三、對本館未來發展的建議

1、您認為本館應加強哪些設施與服務？

2、您對本館的其他建議？

四、基本資料

1、性別：

- ① 男 ② 女

2、年齡：

- ① 20歲以下 ② 21-30歲 ③ 31-40歲 ④ 41-50歲 ⑤ 51-60歲 ⑥ 61歲以上

3、教育程度：

- ① 高中/職以下 ② 大學/專科 ③ 研究所以上

4、職業：

- ① 軍公 ② 教 ③ 工商服務業 ④ 學生 ⑤ 退休人員
⑥ 農林漁牧業 ⑦ 家庭主婦 ⑧ 自由業 ⑨ 其他 _____

5、居住地：（單選）

- 中部地區（請勾選居住縣市：① 台中市 ② 南投縣 ③ 彰化縣 ④ 苗栗縣 ⑤ 雲林縣）
⑥ 北部地區 ⑦ 南部地區 ⑧ 東部地區 ⑨ 其他區域(請註明) _____