

105 年度國立臺灣博物館觀眾滿意度調查報告

執行單位：思多葛市場研究股份有限公司

中華民國 105 年 1 月 10 日

一、 研究設計

- (一)、 調查對象：本調查對象為參訪國立臺灣博物館本館、土銀展示館及南門園區之 16 歲以上購票觀眾（包含免票優待之觀眾）。
- (二)、 調查地點：調查地點為國立臺灣博物館本館、土銀展示館及南門園區各展館出入口處及服務台進行出口調查。
- (三)、 調查實施時間：104 年 10 月 1 日至 11 月 30 日間，共計 2 個月。
- (四)、 抽樣方法：本調查採系統性隨機抽樣，以特定的觀眾間隔數抽去樣本來進行調查，其間隔數將依實際觀眾來訪情況進行設定。此外，調查時儘量符合作業標準及樣本比例，使條件相同觀眾有相同機會被抽到，以達到隨機抽樣的要求，同團(行)觀眾則以最高訪問 3 人為原則。
- (五)、 樣本數：291 份

二、 調查結果

(一)、 觀眾樣本特徵

1. 性別

性別	人數	比率
男性	150	51.55%
女性	141	48.45%
總計	291	100.00%

2. 年齡

年齡	人數	比率
16-18 歲	6	2.06%
19-24 歲	61	20.96%
25-35 歲	104	35.74%
36-50 歲	93	31.96%
51-65 歲	20	6.87%
66 歲以上	7	2.41%
總計	291	100.00%

3. 職業

職業	人數	比率
軍公教人員	14	4.81%
學生	61	20.96%
民間企業	172	59.11%
無	34	11.68%
其他	10	3.44%
總計	291	100.00%

4. 教育程度

教育程度	人數	比率
國（初）中或以下	5	1.72%
高中職	33	11.34%
大（專）學	207	71.13%
碩士	43	14.78%
博士	3	1.03%
總計	291	100.00%

5. 所得

平均月收入	人數	比率
無收入	89	30.58%
未滿 20,008 元	6	2.06%
20,008-39,999 元	73	25.09%
40,000-59,999 元	62	21.31%
60,000 元以上	18	6.19%
拒答	43	14.78%
總計	291	100.00%

6. 居住地

居住地	人數	比率
北部	228	78.35%
中部	21	7.22%
東部	5	1.72%
南部	1	0.34%
離島	0	0.00%
國外	36	12.37%
總計	291	100.00%

7. 子女

性別	人數	比率
有子女	135	46.39%
無子女	156	53.61%
總計	291	100.00%

(二)、 觀眾參觀行為

1. 本次為第幾次參觀臺博館

本次為第幾次參觀次數	人數	比率
第 1 次	163	56.01%
第 2 次	75	25.77%
第 3 次	31	10.65%
第 4 次	7	2.41%
第 5 次	2	0.69%
第 6 次	2	0.69%
第 7 次	1	0.34%
8 次以上	10	3.44%
總計	291	100.00%

2. 過去一年曾參觀幾次臺博館

過去一年參觀次數	人數	比率
第 1 次	216	74.23%
第 2 次	52	17.87%
第 3 次	14	4.81%
第 4 次	2	0.69%
第 5 次	1	0.34%
第 6 次	2	0.69%
第 7 次	2	0.69%
8 次以上	2	0.69%
總計	291	100.00%

3. 過去一年曾參觀過幾次博物館

參觀次數	人數	比率
0 次(未曾參觀過)	1	0.34%

1 次	103	35.40%
2-4 次	147	50.52%
5-10 次	31	10.65%
11-15 次	5	1.72%
16 次以上	4	1.37%
總計	291	100.00%

4. 參觀展館（複選題）

參觀場館	人次	比率
臺博本館	162	55.67%
土銀展示館	119	40.89%
南門園區	39	13.40%

5. 為何沒有參觀其他展館（複選題）

未參觀其他展館原因	人次	比率
時間不夠	193	66.32%
不知道地點	60	20.62%
不知道有其他展館	57	19.59%
距離太遠	29	9.97%
其他	14	4.81%
所有展館皆參觀	9	3.09%
沒有興趣	7	2.41%

(三)、 對國立臺灣博物館滿意度

1. 各展館硬體設施（設備）滿意度

硬體設施	總計	滿意度			普通	不滿意度		
		合計	非常滿意	滿意		不滿意	非常不滿意	合計
臺博本館								
建築空間	162	154	112	42	8	0	0	0
	100%	95.06%	69.14%	25.93%	4.94%	0.00%	0.00%	0.00%
館內外標示	160	137	88	49	23	0	0	0
	100%	85.63%	55.00%	30.63%	14.38%	0.00%	0.00%	0.00%
休憩設備	158	126	85	41	32	0	0	0
	100%	79.75%	53.80%	25.95%	20.25%	0.00%	0.00%	0.00%
廁所	114	103	71	32	11	0	0	0
	100%	90.35%	62.28%	28.07%	9.65%	0.00%	0.00%	0.00%
周邊環境	150	135	93	42	14	1	0	1
	100%	90.00%	62.00%	28.00%	9.33%	0.67%	0.00%	0.67%
無障礙設施	62	54	35	19	7	1	0	1
	100%	87.10%	56.45%	30.65%	11.29%	1.61%	0.00%	1.61%
溫濕度空調	161	143	85	58	14	4	0	4
	100%	88.82%	52.80%	36.02%	8.70%	2.48%	0.00%	2.48%
土銀展示館								
建築空間	118	109	67	42	9	0	0	0
	100%	92.37%	56.78%	35.59%	7.63%	0.00%	0.00%	0.00%
館內外標示	118	103	57	46	15	0	0	0
	100%	87.29%	48.31%	38.98%	12.71%	0.00%	0.00%	0.00%
休憩設備	118	99	53	46	19	0	0	0
	100%	83.90%	44.92%	38.98%	16.10%	0.00%	0.00%	0.00%
廁所	80	69	45	24	11	0	0	0
	100%	86.25%	56.25%	30.00%	13.75%	0.00%	0.00%	0.00%
周邊環境	111	97	49	48	14	0	0	0
	100%	87.39%	44.14%	43.24%	12.61%	0.00%	0.00%	0.00%
無障礙設施	54	45	27	18	9	0	0	0
	100%	83.33%	50.00%	33.33%	16.67%	0.00%	0.00%	0.00%
溫濕度空調	118	102	57	45	15	1	0	1
	100%	86.44%	48.31%	38.14%	12.71%	0.85%	0.00%	0.85%
南門園區								
建築空間	40	37	27	10	3	0	0	0
	100%	92.50%	67.50%	25.00%	7.50%	0.00%	0.00%	0.00%
館內外標示	40	37	21	16	3	0	0	0
	100%	92.50%	52.50%	40.00%	7.50%	0.00%	0.00%	0.00%
休憩設備	40	35	19	16	5	0	0	0
	100%	87.50%	47.50%	40.00%	12.50%	0.00%	0.00%	0.00%
廁所	27	25	13	12	2	0	0	0
	100%	92.59%	48.15%	44.44%	7.41%	0.00%	0.00%	0.00%
周邊環境	38	35	20	15	2	1	0	1
	100%	92.11%	52.63%	39.47%	5.26%	2.63%	0.00%	2.63%
無障礙設施	16	14	9	5	2	0	0	0
	100%	87.50%	56.25%	31.25%	12.50%	0.00%	0.00%	0.00%
溫濕度空調	40	37	20	17	3	0	0	0
	100%	92.50%	50.00%	42.50%	7.50%	0.00%	0.00%	0.00%

2. 各展館展覽滿意度

整體展覽	總計	滿意度			普通	不滿意度		
		合計	非常滿意	滿意		不滿意	非常不滿意	合計
臺博本館								
展示主題	162	139	84	55	22	1	0	1
	100%	85.80%	51.85%	33.95%	13.58%	0.62%	0.00%	0.62%
動線	160	141	82	59	18	1	0	1
	100%	81.13%	40.88%	40.25%	16.98%	1.47%	0.42%	1.89%
內容	162	142	84	58	16	3	1	4
	100%	87.65%	51.85%	35.80%	9.88%	1.85%	0.62%	2.47%
展示手法	162	143	78	65	19	0	0	0
	100%	88.27%	48.15%	40.12%	11.73%	0.00%	0.00%	0.00%
展場氣氛	162	146	84	62	15	1	0	1
	100%	90.12%	51.85%	38.27%	9.26%	0.62%	0.00%	0.62%
土銀展示館								
展示主題	118	108	66	42	10	0	0	0
	100%	91.53%	55.93%	35.59%	8.47%	0.00%	0.00%	0.00%
動線	118	106	61	45	12	0	0	0
	100%	89.83%	51.69%	38.14%	10.17%	0.00%	0.00%	0.00%
內容	118	107	64	43	11	0	0	0
	100%	90.68%	54.24%	36.44%	9.32%	0.00%	0.00%	0.00%
展示手法	118	108	58	50	10	0	0	0
	100%	91.53%	49.15%	42.37%	8.47%	0.00%	0.00%	0.00%
展場氣氛	118	108	60	48	10	0	0	0
	100%	91.53%	50.85%	40.68%	8.47%	0.00%	0.00%	0.00%
南門園區								
展示主題	40	36	18	18	4	0	0	0
	100%	90.00%	45.00%	45.00%	10.00%	0.00%	0.00%	0.00%
動線	40	37	21	16	3	0	0	0
	100%	92.50%	52.50%	40.00%	7.50%	0.00%	0.00%	0.00%
內容	40	36	18	18	4	0	0	0
	100%	90.00%	45.00%	45.00%	10.00%	0.00%	0.00%	0.00%
展示手法	40	37	17	20	3	0	0	0
	100%	92.50%	42.50%	50.00%	7.50%	0.00%	0.00%	0.00%
展場氣氛	40	37	17	20	3	0	0	0
	100%	92.50%	42.50%	50.00%	7.50%	0.00%	0.00%	0.00%

3. 各展館人員及服務滿意度

整體人員及服務	總計	滿意度			普通	不滿意度		
		合計	非常滿意	滿意		不滿意	非常不滿意	合計
臺博本館								
人員態度	153	146	100	46	7	0	0	0
	100%	95.42%	65.36%	30.07%	4.58%	0.00%	0.00%	0.00%
人員專業度	141	134	89	45	7	0	0	0
	100%	95.04%	63.12%	31.91%	4.96%	0.00%	0.00%	0.00%
導覽服務品質	122	116	78	38	6	0	0	0
	100%	95.08%	63.93%	31.15%	4.92%	0.00%	0.00%	0.00%
其他人員服務品質	142	136	90	46	6	0	0	0
	100%	95.77%	63.38%	32.39%	4.23%	0.00%	0.00%	0.00%
人員形象	150	144	97	47	6	0	0	0
	100%	96.00%	64.67%	31.33%	4.00%	0.00%	0.00%	0.00%
土銀展示館								
人員態度	115	108	76	32	7	0	0	0
	100%	93.91%	66.09%	27.83%	6.09%	0.00%	0.00%	0.00%
人員專業度	97	88	62	26	9	0	0	0
	100%	90.72%	63.92%	26.80%	9.28%	0.00%	0.00%	0.00%
導覽服務品質	91	82	56	26	9	0	0	0
	100%	90.11%	61.54%	28.57%	9.89%	0.00%	0.00%	0.00%
其他人員服務品質	111	104	66	38	7	0	0	0
	100%	93.69%	59.46%	34.23%	6.31%	0.00%	0.00%	0.00%
人員形象	116	107	73	34	9	0	0	0
	100%	92.24%	62.93%	29.31%	7.76%	0.00%	0.00%	0.00%
南門園區								
人員態度	38	33	18	15	5	0	0	0
	100%	86.84%	47.37%	39.47%	13.16%	0.00%	0.00%	0.00%
人員專業度	35	32	20	12	3	0	0	0
	100%	91.43%	57.14%	34.29%	8.57%	0.00%	0.00%	0.00%
導覽服務品質	33	30	17	13	3	0	0	0
	100%	90.91%	51.52%	39.39%	9.09%	0.00%	0.00%	0.00%
其他人員服務品質	33	31	15	16	2	0	0	0
	100%	93.94%	45.45%	48.48%	6.06%	0.00%	0.00%	0.00%
人員形象	36	34	19	15	2	0	0	0
	100%	94.44%	52.78%	41.67%	5.56%	0.00%	0.00%	0.00%

4. 三展館滿意度

整體人員及服務	總計	滿意度			普通	不滿意度		
		合計	非常滿意	滿意		不滿意	非常不滿意	合計
臺博本館	162	154	94	60	8	0	0	0
	100%	95.06%	58.02%	37.04%	4.94%	0.00%	0.00%	0.00%
土銀展示館	118	110	70	40	8	0	0	0
	100%	93.22%	59.32%	33.90%	6.78%	0.00%	0.00%	0.00%
南門園區	40	36	20	16	4	0	0	0
	100%	90.00%	50.00%	40.00%	10.00%	0.00%	0.00%	0.00%

5. 整體臺博館滿意度

整體臺博館	總計	滿意度			普通	不滿意度		
		合計	非常滿意	滿意		不滿意	非常不滿意	合計
硬體設施滿意度								
建築空間	291	273	182	91	18	0	0	0
	100%	93.81%	62.54%	31.27%	6.19%	0.00%	0.00%	0.00%
館內外標示	289	254	149	105	35	0	0	0
	100%	87.89%	51.56%	36.33%	12.11%	0.00%	0.00%	0.00%
休憩設備	288	243	142	101	45	0	0	0
	100%	84.38%	49.31%	35.07%	15.63%	0.00%	0.00%	0.00%
廁所	208	187	120	67	21	0	0	0
	100%	89.90%	57.69%	32.21%	10.10%	0.00%	0.00%	0.00%
周邊環境	272	247	146	101	25	0	0	0
	100%	90.81%	53.68%	37.13%	9.19%	0.00%	0.00%	0.00%
無障礙設施	126	107	67	40	19	0	0	0
	100%	84.92%	53.17%	31.75%	15.08%	0.00%	0.00%	0.00%
溫濕度空調	290	258	146	112	29	3	0	3
	100%	88.97%	50.34%	38.62%	10.00%	1.03%	0.00%	1.03%
展覽滿意度								
展示主題	291	259	150	109	31	0	1	1
	100%	89.00%	51.55%	37.46%	10.65%	0.00%	0.34%	0.34%
動線	289	258	145	113	30	0	1	1
	100%	89.27%	50.17%	39.10%	10.38%	0.00%	0.35%	0.35%
內容	291	258	143	115	30	2	1	3
	100%	88.66%	49.14%	39.52%	10.31%	0.69%	0.34%	1.03%
展示手法	291	262	134	128	29	0	0	0
	100%	90.03%	46.05%	43.99%	9.97%	0.00%	0.00%	0.00%
展場氣氛	291	262	149	113	28	1	0	1
	100%	90.03%	51.20%	38.83%	9.62%	0.34%	0.00%	0.34%
人員及服務滿意度								
人員態度	279	261	173	88	18	0	0	0
	100%	93.55%	62.01%	31.54%	6.45%	0.00%	0.00%	0.00%
人員專業度	249	232	155	77	17	0	0	0
	100%	93.17%	62.25%	30.92%	6.83%	0.00%	0.00%	0.00%
導覽服務品質	229	213	141	72	16	0	0	0
	100%	93.01%	61.57%	31.44%	6.99%	0.00%	0.00%	0.00%
其他人員服務品質	263	249	155	94	14	0	0	0
	100%	94.68%	58.94%	35.74%	5.32%	0.00%	0.00%	0.00%
人員形象	275	258	171	87	17	0	0	0
	100%	93.82%	62.18%	31.64%	6.18%	0.00%	0.00%	0.00%
整體滿意度	291	273	167	106	18	0	0	0
	100%	93.81%	57.39%	36.43%	6.19%	0.00%	0.00%	0.00%