103年度
國立臺灣博物館

展覽及服務民眾滿意度
問卷調查分析

壹、調查期間

103年6月1日至103年8月31日（3個月）

貳、調查方式

以服務台、導覽活動及現場發放等方式
進行觀眾滿意度抽樣調查。

服務台 + 導覽活動 + 現場發放 = 抽樣調查

參、觀眾基本資料分析

（一）

本年度總發放1,500份，其中以以民眾滿意度（103年度為民眾滿意）
發放總數為1,200份，民眾有效回收1,149份，回收率為95.75%

性別調查方面103年度以男生佔54.1%，
民眾滿意度103年度以女生佔52.6%。

人數調查上103年度民眾滿意以女生為主。

年度	男	女
103年度	54.1%	45.9%
民眾滿意度	47.4%	52.6%

民眾滿意度	
年齡	人數
未滿18歲	127
18-25歲	1,000
26-35歲	1,000
36-45歲	1,000
46-55歲	1,000
56-65歲	1,000
66歲以上	1,000
總計	1,149

民眾滿意度	
職業	人數
學生	1,000
公務人員	1,000
教師	1,000
軍警	1,000
工商業	1,000
自由業	1,000
其他	1,000
總計	1,149

（二）

由下表顯示民眾參觀次數
以103年度與民眾滿意度
調查結果發現大部分為第
一次參觀，103年度第一次
參觀人數佔了總人數的
50.8%，民眾滿意度第一
次參觀人數佔了總人數的
45.7%，103年度與民眾滿
意度參觀次數大部分為第一
次。

年度	第一次	第二次	第三次	第四次	第五次	第六次
103年度	50.8%	20.0%	10.0%	10.0%	5.0%	5.0%
民眾滿意度	45.7%	21.7%	10.0%	10.0%	5.0%	5.0%

民眾滿意度	
參觀次數	人數
第一次	1,000
第二次	1,000
第三次	1,000
第四次	1,000
第五次	1,000
第六次	1,000
總計	1,149

肆、民眾至館參觀次數及原因分析

（一）參觀次數

由圖表顯示103年度民眾滿意度一次參觀佔總數的50.8%，
103年度民眾滿意度一次參觀佔總數的45.7%，
103年度民眾滿意度二次參觀佔總數的21.7%，
103年度民眾滿意度參觀次數佔總數最低之參觀次數為六次，
103年度民眾滿意度參觀次數佔總數最低之參觀次數為六次。

年度	第一次	第二次	第三次	第四次	第五次	第六次
103年度	50.8%	20.0%	10.0%	10.0%	5.0%	5.0%
民眾滿意度	45.7%	21.7%	10.0%	10.0%	5.0%	5.0%

民眾滿意度	
參觀次數	人數
第一次	1,000
第二次	1,000
第三次	1,000
第四次	1,000
第五次	1,000
第六次	1,000
總計	1,149

（二）參觀原因

由圖表可以民眾滿意度參觀原因為主要因素，103年度參觀人數佔了總人數的50.8%，民眾滿意度參觀人數佔了總人數的45.7%，103年度民眾滿意度參觀人數佔了總人數的21.7%，103年度民眾滿意度參觀人數佔了總人數的21.7%，103年度民眾滿意度參觀人數佔了總人數的21.7%，103年度民眾滿意度參觀人數佔了總人數的21.7%。

年度	第一次	第二次	第三次	第四次	第五次	第六次
103年度	50.8%	20.0%	10.0%	10.0%	5.0%	5.0%
民眾滿意度	45.7%	21.7%	10.0%	10.0%	5.0%	5.0%

民眾滿意度	
參觀次數	人數
第一次	1,000
第二次	1,000
第三次	1,000
第四次	1,000
第五次	1,000
第六次	1,000
總計	1,149

（三）參觀頻次

由圖表可以民眾滿意度參觀次數，103年度以參觀頻次為主要，103年度以參觀頻次為主要，103年度以參觀頻次為主要，103年度以參觀頻次為主要。

年度	第一次	第二次	第三次	第四次	第五次	第六次
103年度	50.8%	20.0%	10.0%	10.0%	5.0%	5.0%
民眾滿意度	45.7%	21.7%	10.0%	10.0%	5.0%	5.0%

民眾滿意度	
參觀次數	人數
第一次	1,000
第二次	1,000
第三次	1,000
第四次	1,000
第五次	1,000
第六次	1,000
總計	1,149

（四）消費習慣

消費習慣	
消費習慣	人數
參觀消費	1,000
購買紀念品	1,000
購買飲食	1,000
其他	1,000
總計	1,149

（五）參觀動機

參觀動機	
參觀動機	人數
參觀展覽	1,000
參觀活動	1,000
參觀表演	1,000
其他	1,000
總計	1,149

（六）參觀時間

參觀時間	
參觀時間	人數
1小時以內	1,000
1-2小時	1,000
2-3小時	1,000
3小時以上	1,000
總計	1,149

（七）參觀方式

參觀方式	
參觀方式	人數
自己參觀	1,000
團體參觀	1,000
其他	1,000
總計	1,149

伍、民眾對館舍滿意度分析

（一）服務滿意度

本年度民眾滿意度服務滿意度分析顯示大部分為滿意，103年度民眾滿意度服務滿意度分析顯示大部分為滿意，103年度民眾滿意度服務滿意度分析顯示大部分為滿意，103年度民眾滿意度服務滿意度分析顯示大部分為滿意。

服務滿意度		
服務滿意度	103年度	民眾滿意度
服務滿意度	1,000	1,000
服務滿意度	1,000	1,000
服務滿意度	1,000	1,000