

2017

106 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.....	vi
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) 夜間參觀其他美術館經驗分佈.....	17
(8) 希望國美館夜間開放時段分佈.....	18
(9) 參觀展覽方式分佈.....	19
(10) 參觀區域分佈（複選）.....	21
(11) 未來發展上應加強之設施與服務、對本館的期望.....	23
(12) 對參觀覽方式的建議.....	26
3. 服務滿意度.....	27
(1) 服務滿意度分佈.....	27

(2)	團體/定時導覽服務及人員各子項滿意度	29
(3)	各種參觀導覽方式之滿意度	31
(4)	服務滿意度得分	33
參、	比較不同人口背景之參觀民眾的參觀特性	35
1.	參觀同伴	36
2.	一年參觀次數	38
3.	平均停留時間	40
4.	實際參觀時間	42
5.	夜間參觀其他美術館經驗	44
6.	希望國美館增加夜間開放時段	46
7.	參觀展覽方式	48
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	50
1.	性別	50
2.	年齡	51
3.	教育程度	53
4.	職業	54
5.	居住地 (中部縣市)	56
6.	居住地 (全國地區)	57
7.	參觀同伴	58
8.	一年參觀次數	60
9.	平均停留時間	61
10.	實際參觀時間	62
11.	夜間參觀其他美術館經驗	64
12.	希望國美館夜間開放時段	65
13.	參觀展覽方式	66
伍、	服務滿意度之相關性及預測因子	68
1.	相關性	68
2.	預測因子	70
陸、	服務滿意度趨勢分析	73
1.	服務滿意度比較	73
2.	滿意度變化	74
柒、	參觀民眾之市場區隔	76
1.	潛在群體模式 (LCM)	76

2.	參觀民眾族群特性	76
3.	參觀民眾族群之滿意度	79
捌、	結論	80
1.	基本資料、參觀行為與服務滿意度	80
2.	不同人口背景之參觀特性與型態	81
3.	不同人口背景之服務滿意度	82
4.	服務滿意度之相關性及預測因子	82
5.	服務滿意度趨勢分析	83
6.	參觀民眾之市場區隔	83
7.	建議	83
玖、	附表	86
壹拾、	問卷	104

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.	夜間參觀其他美術館經驗之人數分配表	17
表 16.	希望國美館夜間開放時段之人數分配表	18
表 17.	參觀展覽方式之人數分配表	19
表 18.	參觀區域之人次分配表	21
表 19.	應加強之軟體設施之分類人次分配表	23
表 20.	應加強之硬體設施之分類人次分配表	24
表 21.	對本館的期望之分類人次分配表	25
表 22.	服務滿意度之人數分配表	27
表 23.	團體/定時導覽服務及人員滿意度之人數分配表	29
表 24.	各種參觀導覽方式之滿意度人數分配表	31
表 25.	服務滿意度得分之敘述統計摘要	33
表 26.	參觀特性與基本資料的交叉分析彙總表	35
表 27.	性別在服務滿意度上之差異分析摘要表	50
表 28.	年齡在服務滿意度上之差異分析摘要表	51
表 29.	教育程度在服務滿意度上之差異分析摘要表	53
表 30.	職業在服務滿意度上之差異分析摘要表	54
表 31.	居住地(中部縣市)在服務滿意度上之差異分析摘要表	56
表 32.	居住地(全國地區)在服務滿意度上之差異分析摘要表	57
表 33.	參觀同伴在服務滿意度上之差異分析摘要表	58
表 34.	一年參觀次數在服務滿意度上之差異分析摘要表	60
表 35.	平均停留時間在服務滿意度上之差異分析摘要表	61
表 36.	實際參觀時間在服務滿意度上之差異分析摘要表	62

表 37.	夜間參觀其他美術館經驗在服務滿意度上之差異分析摘要表 .64
表 38.	希望國美館夜間開放時段在服務滿意度上之差異分析摘要表 .65
表 39.	參觀展覽方式在服務滿意度上之差異分析摘要表 66
表 40.	相關係數的強度大小與意義 68
表 41.	整體服務滿意度與各項人員服務滿意度之相關係數表 68
表 42.	整體服務滿意度與各項團體/定時導覽服務及人員滿意度之相關 係數表 69
表 43.	預測整體服務滿意度之迴歸係數摘要表 70
表 44.	106 上半年與去年同期在服務滿意度上之差異分析摘要表 73
表 45.	分群數判定過程 (N = 578) 76
表 46.	族群之預估比率 77
表 47.	參觀民眾族群在服務滿意度上之差異分析摘要表 79
表 48.	最近三次調查常見的開放意見彙總表 錯誤! 尚未定義書籤。

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.	夜間參觀其他美術館經驗之人數比例	17
圖 13.	希望國美館夜間開放時段之人數比例	18
圖 14.	參觀展覽方式之人數比例	20
圖 15.	參觀區域之人次比例	22
圖 16.	服務滿意度之人數比例	28
圖 17.	服務滿意度之人數比例	28
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	30
圖 19.	各種參觀導覽方式滿意度之人數比例	32
圖 20.	服務滿意度得分之平均數	34
圖 21.	參觀同伴與基本資料交叉分析表 (*表統計顯著)	37
圖 22.	一年參觀次數與基本資料交叉分析表 (*表統計顯著)	39
圖 23.	平均停留時間與基本資料交叉分析表 (*表統計顯著)	41
圖 24.	實際參觀時間與基本資料交叉分析表 (*表統計顯著)	43
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) ...	45
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)	47
圖 27.	參觀展覽方式與基本資料交叉分析表 (*表統計顯著)	49
圖 28.	整體服務滿意度影響權重雷達圖	72
圖 29.	106 上半年與去年同期滿意度趨勢	74
圖 30.	104~106 上半年滿意度趨勢	75
圖 31.	參觀民眾族群特性	78

壹、前言

1. 調查目的

為了解 106 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

調查問卷內容分成五大部份，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（包含預約方式、專業知識、服務態度、解說速度）、展覽內容滿意度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

本次調查發放問卷 707 份，實際回收問卷數為 581 份，回收率為 82.2%；有效份數為 578 份，廢卷 3 份，有效回收率為 99.5%，在 95%信賴水準，抽樣誤差為正負 4.08%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

份數	發放問卷 707	回收問卷 581	回收率 82.2%
份數	有效問卷 578	廢卷 3	有效回收率 99.5%

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；同時，並進行跨年度之間趨勢（104 年~106 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 0.92，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

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

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	31.21	10.83	0.58	0.92
2	服務人員	31.16	10.39	0.73	0.91
3.1	導覽服務及人員_預約方式	31.29	10.47	0.69	0.91
3.2	導覽服務及人員_專業知識	31.20	10.18	0.81	0.90
3.3	導覽服務及人員_服務態度	31.12	10.34	0.79	0.90
3.4	導覽服務及人員_解說速度	31.25	10.13	0.76	0.91
4	展覽內容	31.21	10.54	0.73	0.91
5	整體滿意度	31.16	10.48	0.78	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 420 人 (72.7%)，「男」較少，計 155 人 (26.8%)，未填答 3 人 (0.5%)。

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	155	26.8	195	27.0
女	420	72.7	521	72.3
未填答	3	0.5	5	0.7
總數	578	100.0	721	100.0

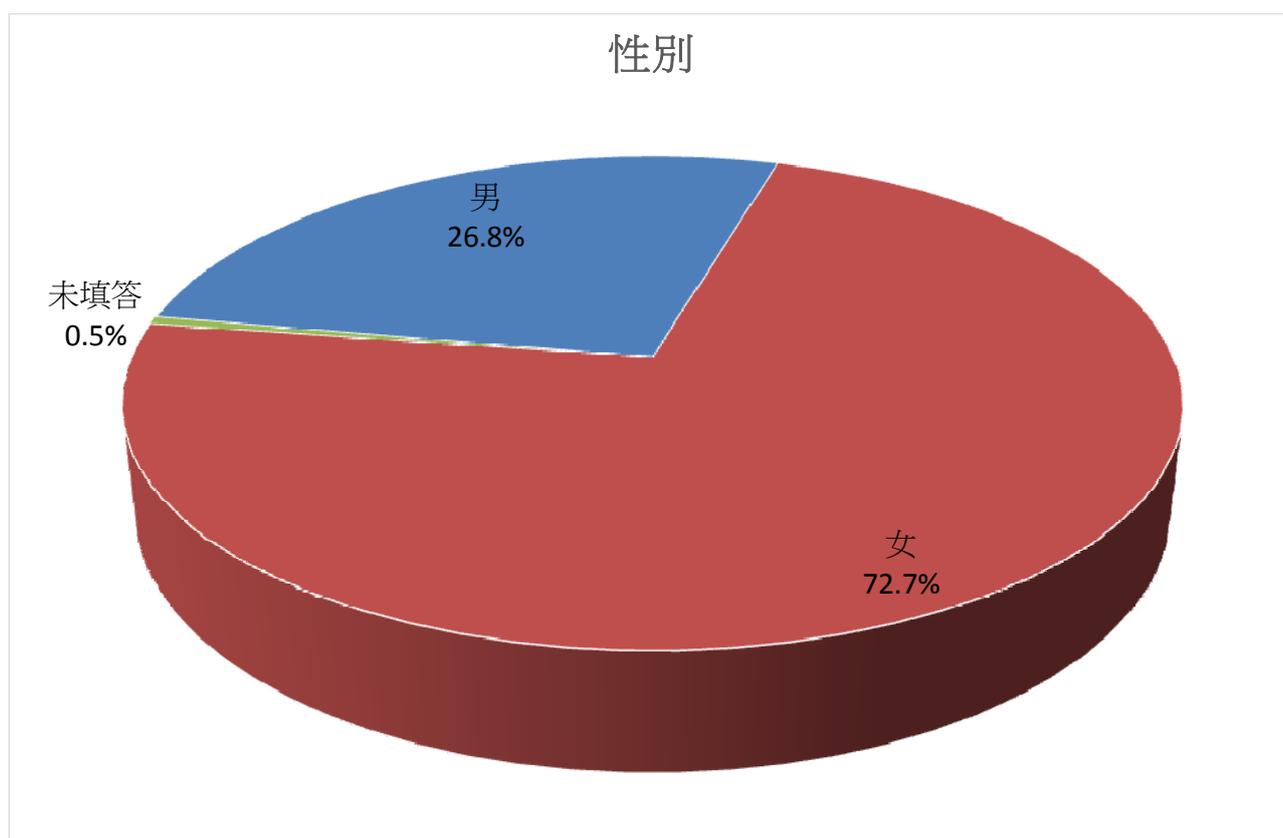


圖1. 性別之人數比例

(2) 年齡分佈

受訪參觀民眾的年齡以「20歲以下」最多，計164人(28.4%)，其次依序為「21-30歲」96人(16.6%)、「31-40歲」90人(15.6%)、「41-50歲」與「51-60歲」各80人(13.8%)、「61歲以上」61人(10.6%)，未填答7人(1.2%)。

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	164	28.4	181	25.1
21-30歲	96	16.6	162	22.5
31-40歲	90	15.6	143	19.8
41-50歲	80	13.8	111	15.4
51-60歲	80	13.8	78	10.8
61歲以上	61	10.6	42	5.8
未填答	7	1.2	4	0.6
總數	578	100.0	721	100.0

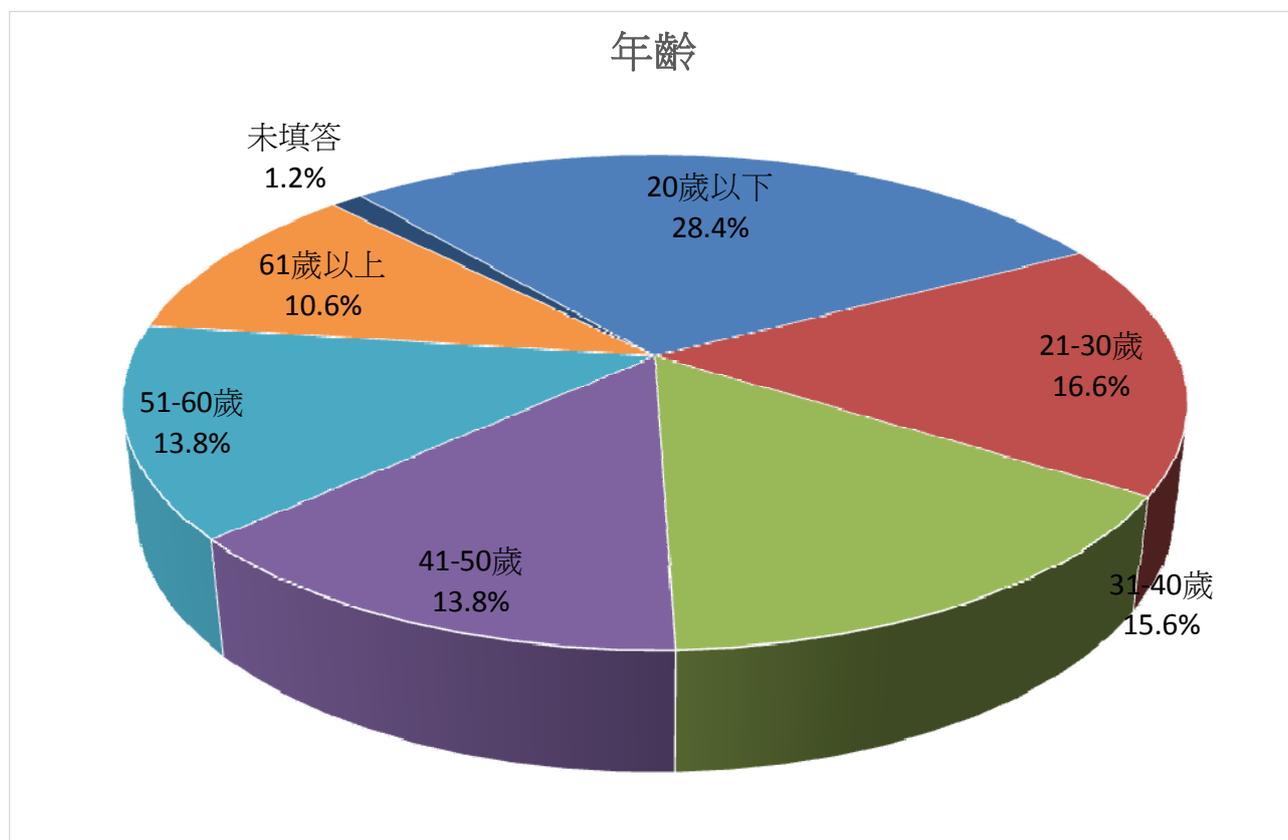


圖2. 年齡之人數比例

(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 280 人（48.4%），其次依序為「高中/職以下」197 人（34.1%）、「研究所以上」87 人（15.1%），未填答 14 人（2.4%）。

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	197	34.1	201	27.9
大學/專科	280	48.4	409	56.7
研究所以上	87	15.1	106	14.7
未填答	14	2.4	5	0.7
總數	578	100.0	721	100.0

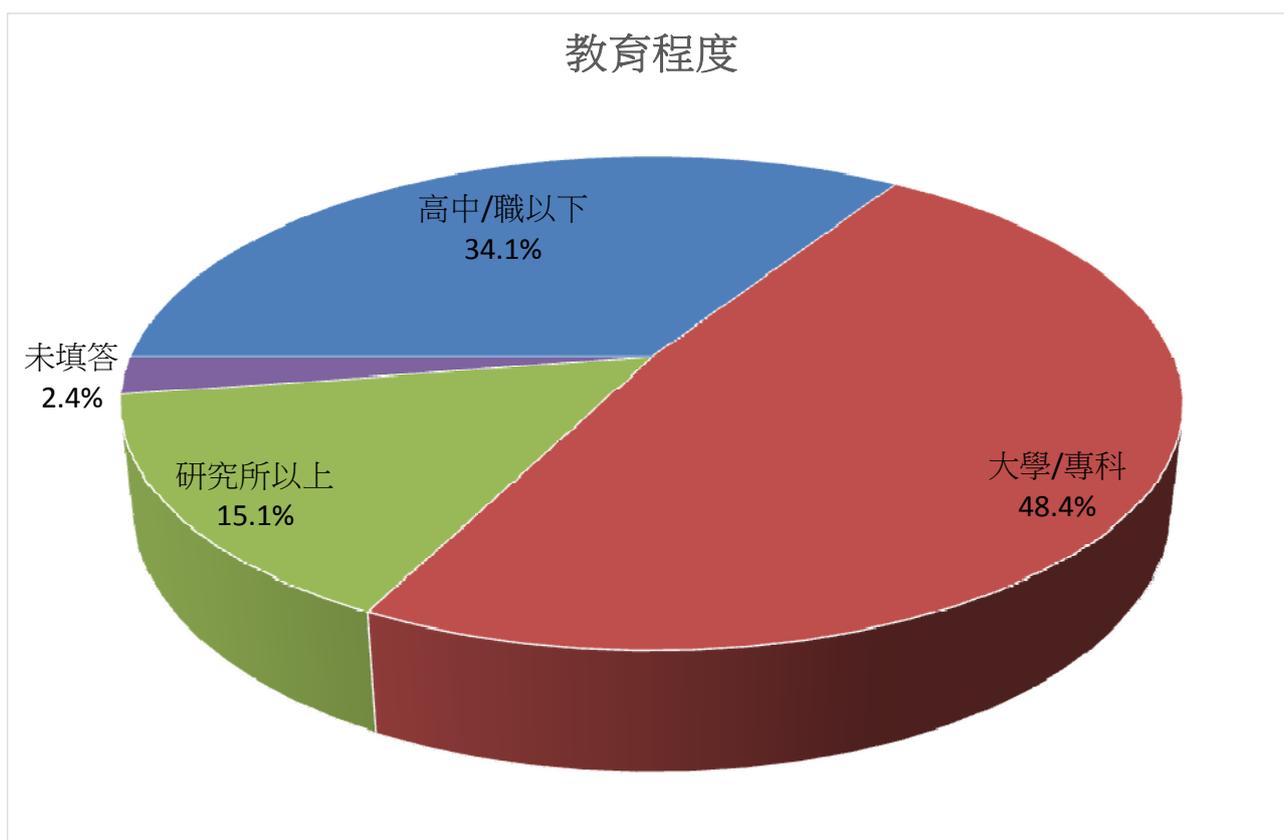


圖3. 教育程度之人數比例

(4) 職業分佈

受訪參觀民眾的職業以「學生」最多，計 219 人 (37.9%)，其次依序為「工商服務業」88 人 (15.2%)、「家庭主婦」78 人 (13.5%)、「退休人員」53 人 (9.2%)、「教」45 人 (7.8%)、「自由業」39 人 (6.7%)、「軍公」28 人 (4.8%)、「其它」22 人 (3.8%)、「農林漁牧業」2 人 (0.3%)，未填答 4 人 (0.7%)。

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	28	4.8	33	4.6
教	45	7.8	72	10.0
工商服務業	88	15.2	111	15.4
學生	219	37.9	268	37.2
退休人員	53	9.2	39	5.4
農林漁牧業	2	0.3	4	0.6
家庭主婦	78	13.5	97	13.5
自由業	39	6.7	67	9.3
其它	22	3.8	28	3.9
未填答	4	0.7	2	0.3
總數	578	100.0	721	100.0

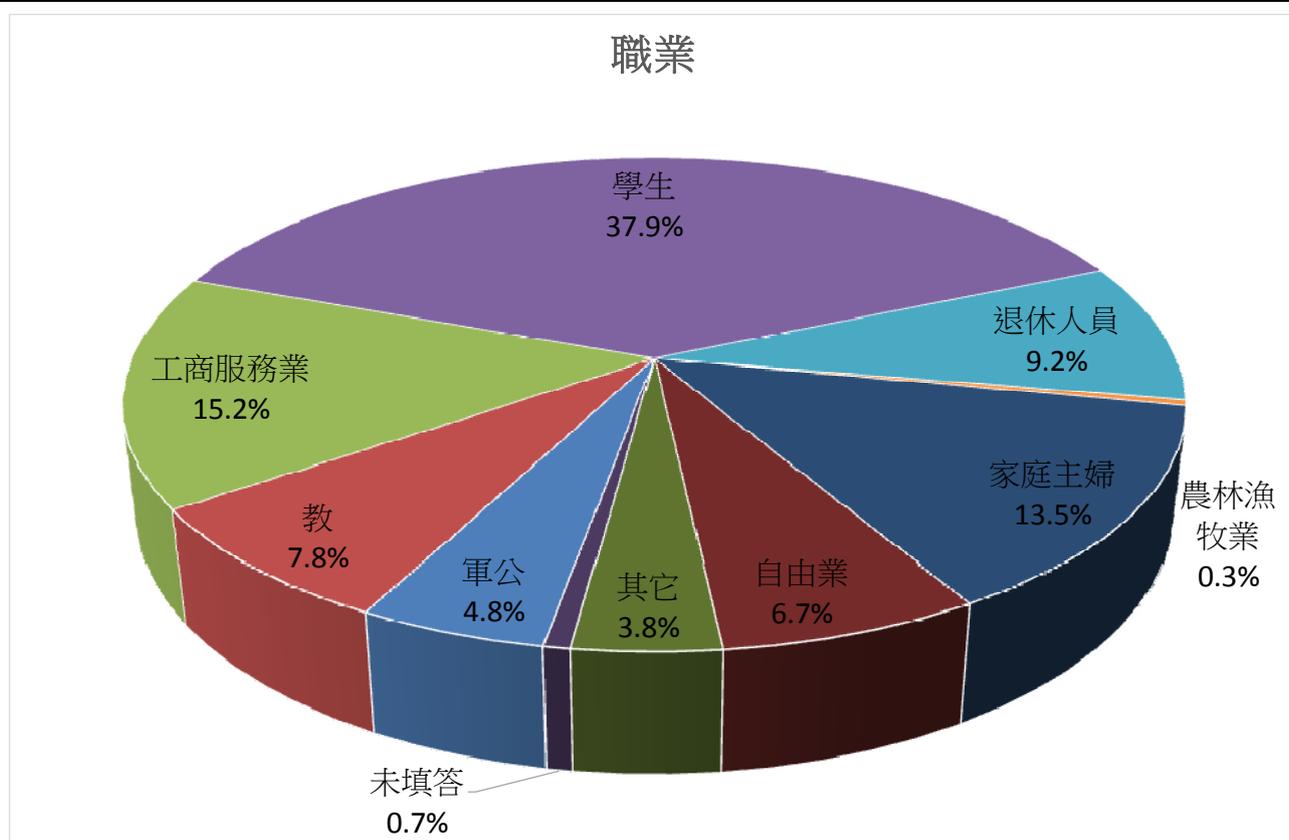


圖4. 職業之人數比例

(5) 居住地分佈

受訪參觀民眾的居住地以「中部地區」最多，計 417 人（72.1%），其次依序為「北部地區」99 人（17.1%）、「南部地區」26 人（4.5%）、「其他區域」20 人（3.5%）、「東部地區」9 人（1.6%），未填答 7 人（1.2%）。

進一步觀察「中部地區」各縣市，則以「台中市」最多，計 363 人（62.8%），其次依序為「彰化縣」22 人（3.8%）、「南投縣」15 人（2.6%）、「苗栗縣」11 人（1.9%）、「雲林縣」6 人（1.0%）。

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	417	72.1	523	72.5
台中市	363	62.8	439	60.9
南投縣	15	2.6	24	3.3
彰化縣	22	3.8	38	5.3
苗栗縣	11	1.9	8	1.1
雲林縣	6	1.0	14	1.9
北部地區	99	17.1	91	12.6
南部地區	26	4.5	50	6.9
東部地區	9	1.6	12	1.7
其他區域	20	3.5	43	6.0
未填答	7	1.2	2	0.3
總數	578	100.0	721	100.0

居住地

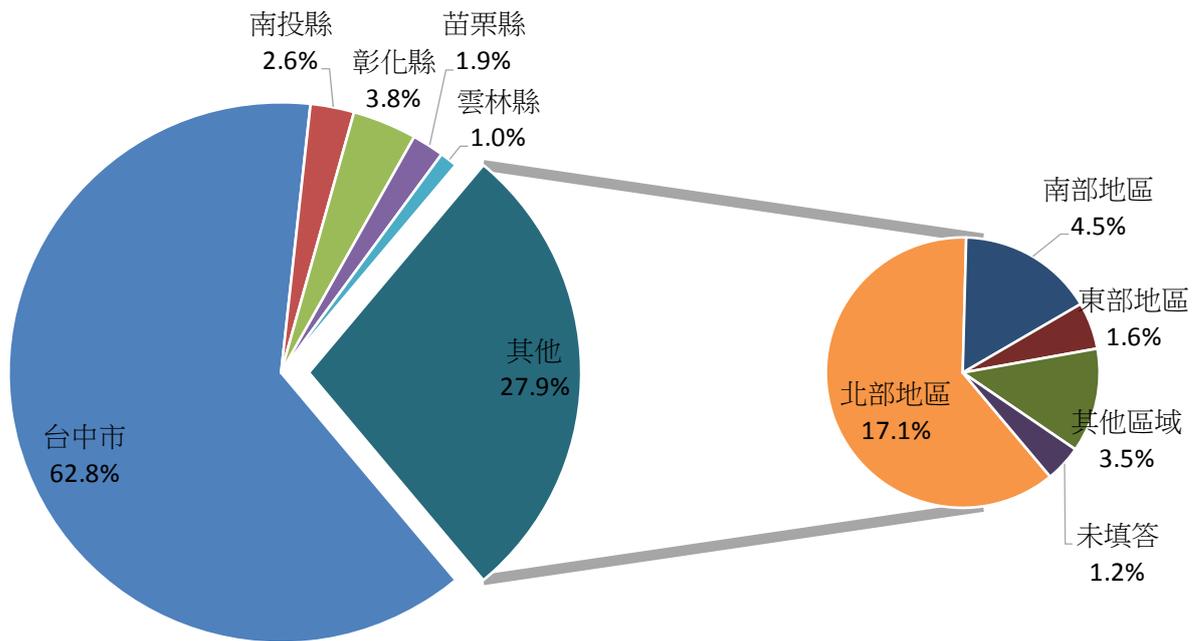


圖5. 居住地之人數比例

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 358 人次（63.4%），其次依序為「增加藝術知識」223 人次（39.5%），「學校作業」56 人次（9.9%），「工作需要」36 人次（6.4%），「其他」12 人次（2.1%）。

表9. 參觀動機之人次分配表

參觀動機（可複選）	本次調查（N = 565）		去年同期（N = 720）	
	人次	百分比(%)	人次	百分比(%)
休閒	358	63.4	450	62.5
工作需要	36	6.4	32	4.4
學校作業	56	9.9	60	8.3
增加藝術知識	223	39.5	311	43.2
其他	12	2.1	18	2.5
總數	685	121.3	871	120.9

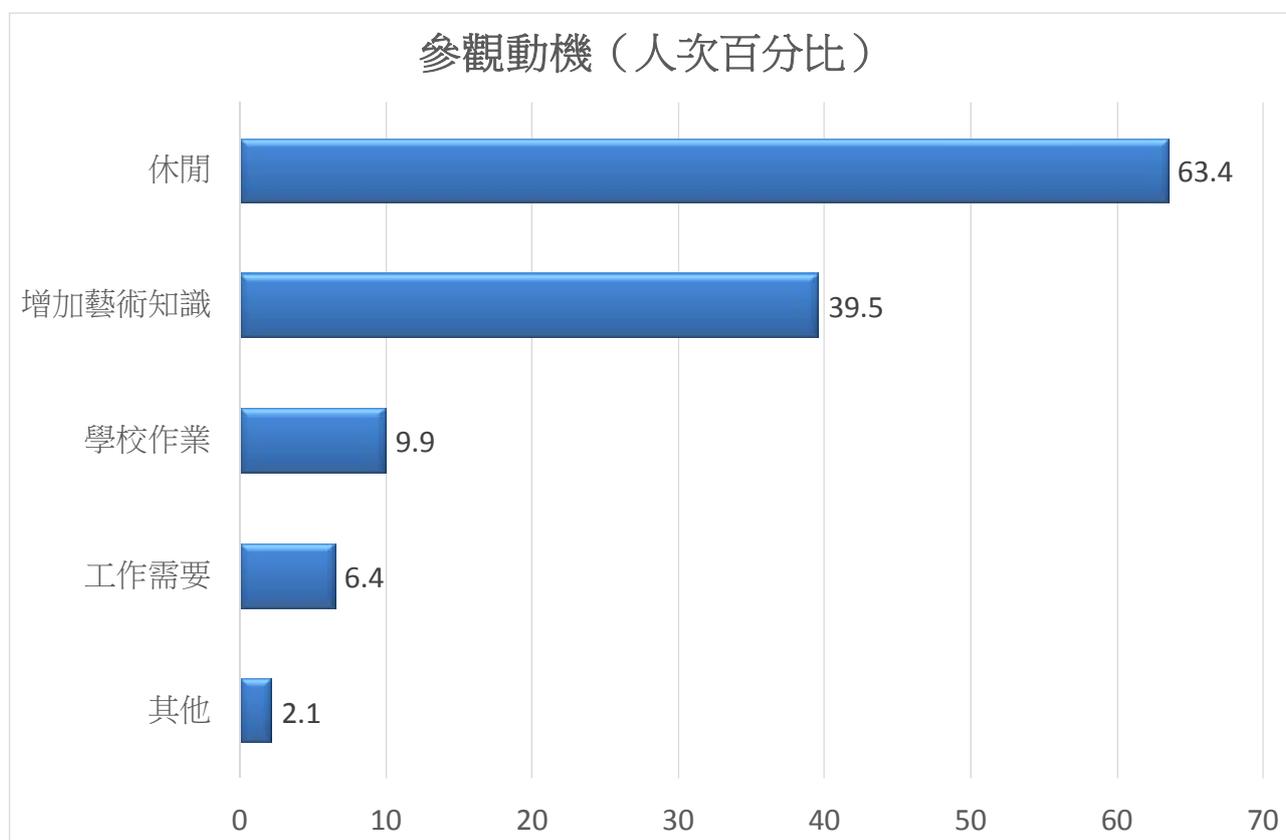


圖6. 參觀動機之人次比例

(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「本館網站」最多，計 219 人次 (38.6%)，其次依序為「網路資訊」與「朋友介紹」各 119 人次 (21.0%)，「家人介紹」91 人次 (16.0%)，「本館館訊」86 人次 (15.1%)，「老師介紹」60 人次 (10.6%)，「電子 DM」58 人次 (10.2%)，「其他」32 人次 (5.6%)，「電子報」18 人次 (3.2%)，「雜誌」15 人次 (2.6%)，「手機簡訊」13 人次 (2.3%)，「電視新聞」12 人次 (2.1%)，「本館活動簡章」11 人次 (1.9%)，「電視跑馬燈」與「廣播」各 9 人次 (1.6%)。

表10. 資訊來源之人次分配表

資訊來源 (可複選)	本次調查 (N = 568)		去年同期 (N = 709)	
	人次	百分比(%)	人次	百分比(%)
本館網站	219	38.6	280	39.5
網路資訊	119	21.0	196	27.6
電子報	18	3.2	20	2.8
本館館訊	86	15.1	112	15.8
本館活動簡章	11	1.9	73	10.3
電子 DM	58	10.2	10	1.4
手機簡訊	13	2.3	25	3.5
電視新聞	12	2.1	18	2.5
電視跑馬燈	9	1.6	3	0.4
雜誌	15	2.6	20	2.8
廣播	9	1.6	7	1.0
老師介紹	60	10.6	66	9.3
家人介紹	91	16.0	105	14.8
朋友介紹	119	21.0	179	25.2
其他	32	5.6	42	5.9
總數	871	153.4	1156	162.8

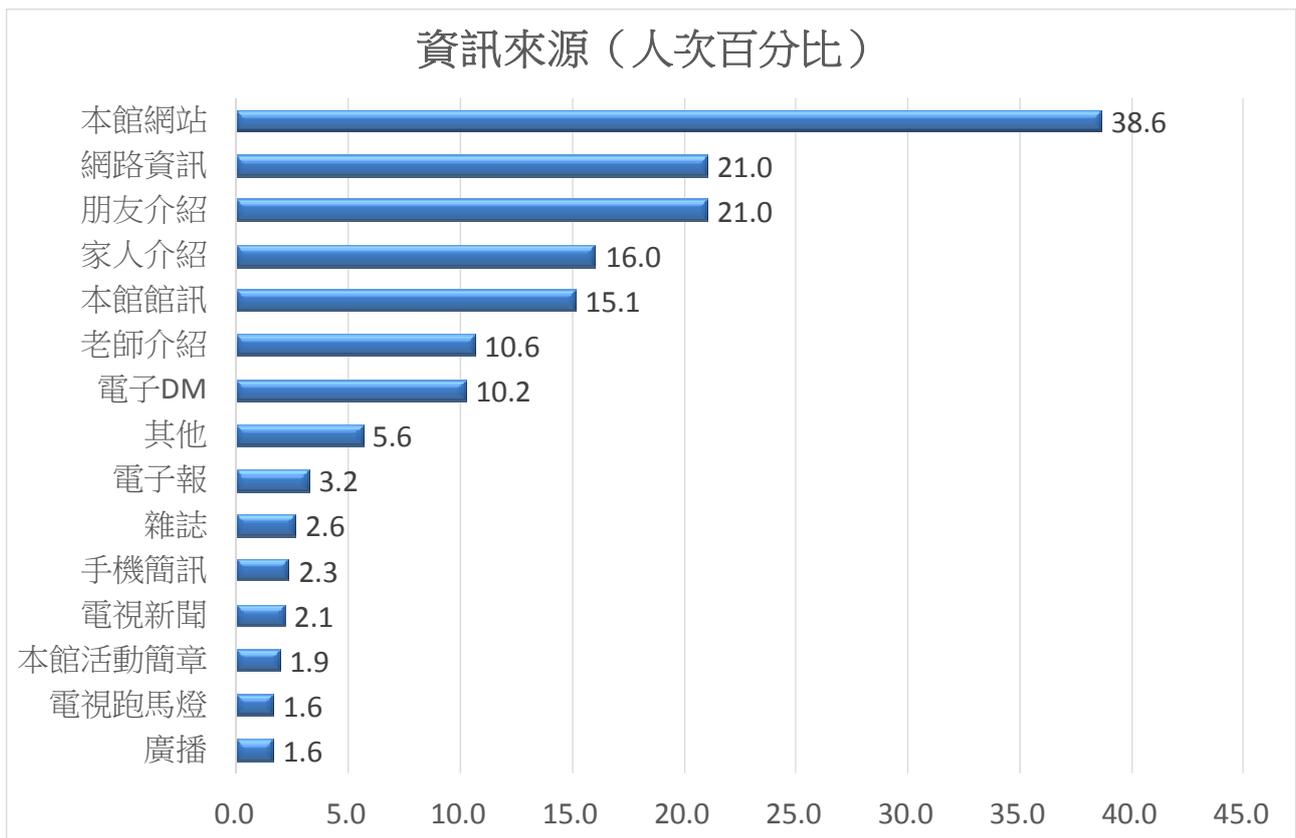


圖7. 資訊來源之人次比例

(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 259 人 (44.8%)，其次依序為「一個人」132 人 (22.8%)、「和朋友」106 人 (18.3%)、「學校或團體」71 人 (12.3%)、「其他」3 人 (0.5%)，未填答 7 人 (1.2%)。

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	132	22.8	141	19.6
和家人	259	44.8	312	43.3
和朋友	106	18.3	187	25.9
學校或團體	71	12.3	73	10.1
其他	3	0.5	6	0.8
未填答	7	1.2	2	0.3
總數	578	100.0	721	100.0

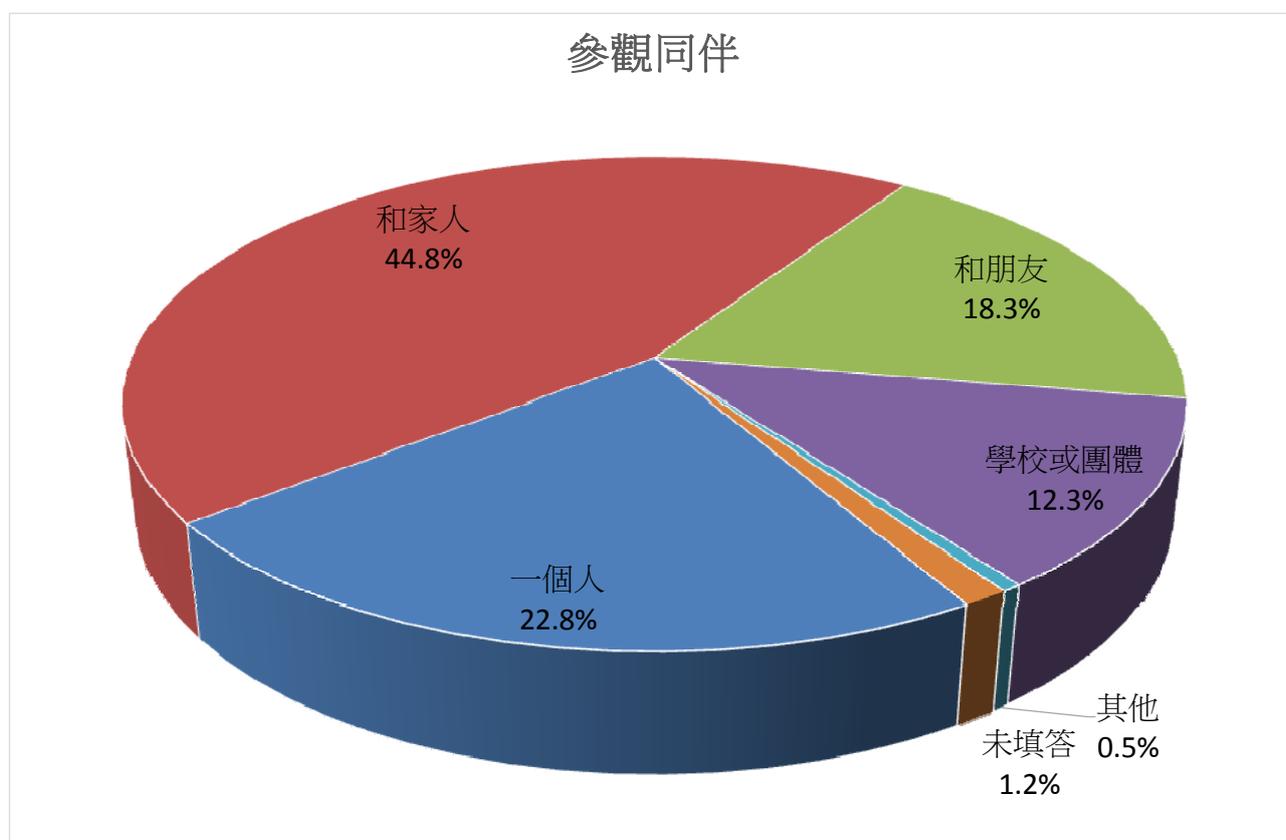


圖8. 參觀同伴之人數比例

(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256人(44.3%)，其次依序為「第1次」115人(19.9%)、「11次以上」111人(19.2%)、「6~10次」92人(15.9%)，未填答4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	115	19.9	165	22.9
2~5次	256	44.3	311	43.1
6~10次	92	15.9	99	13.7
11次以上	111	19.2	141	19.6
未填答	4	0.7	5	0.7
總數	578	100.0	721	100.0

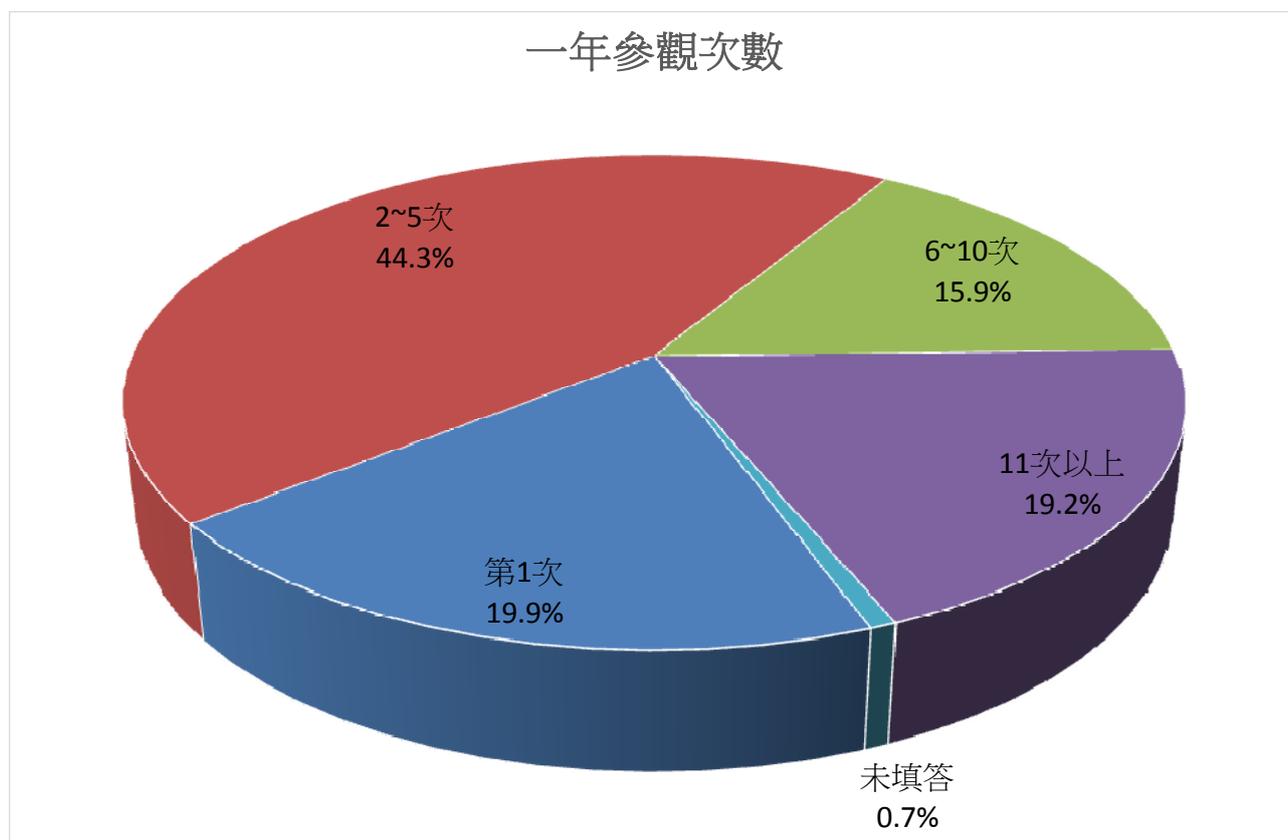


圖9. 一年參觀次數之人數比例

(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 285 人（49.3%），其次依序為「半天」201 人（34.8%）、「1 小時以內」46 人（8.0%）、「半天至一天」38 人（6.6%），未填答 8 人（1.4%）。

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	46	8.0	52	7.2
1-2 小時	285	49.3	371	51.5
半天	201	34.8	240	33.3
半天至一天	38	6.6	55	7.6
未填答	8	1.4	3	0.4
總數	578	100.0	721	100.0

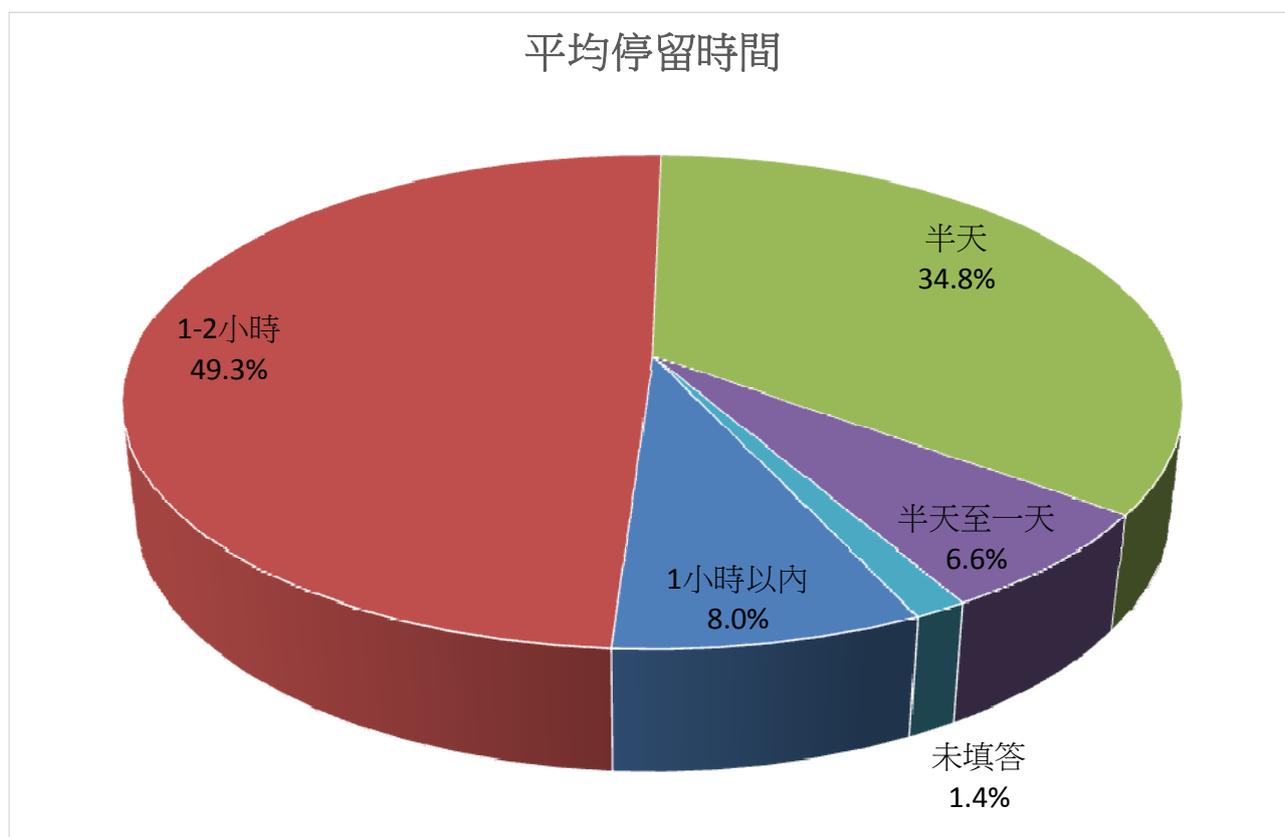


圖10. 平均停留時間之人數比例

(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154人（26.6%），其次依序為「2小時」127人（22.0%）、「1小時半」111人（19.2%）、「3小時以上」82人（14.2%）、「2小時半」55人（9.5%）、「30分鐘」44人（7.6%），未填答5人（0.9%）。

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	44	7.6	72	10.0
1小時	154	26.6	202	28.0
1小時半	111	19.2	151	20.9
2小時	127	22.0	142	19.7
2小時半	55	9.5	74	10.3
3小時以上	82	14.2	78	10.8
未填答	5	0.9	2	0.3
總數	578	100.0	721	100.0

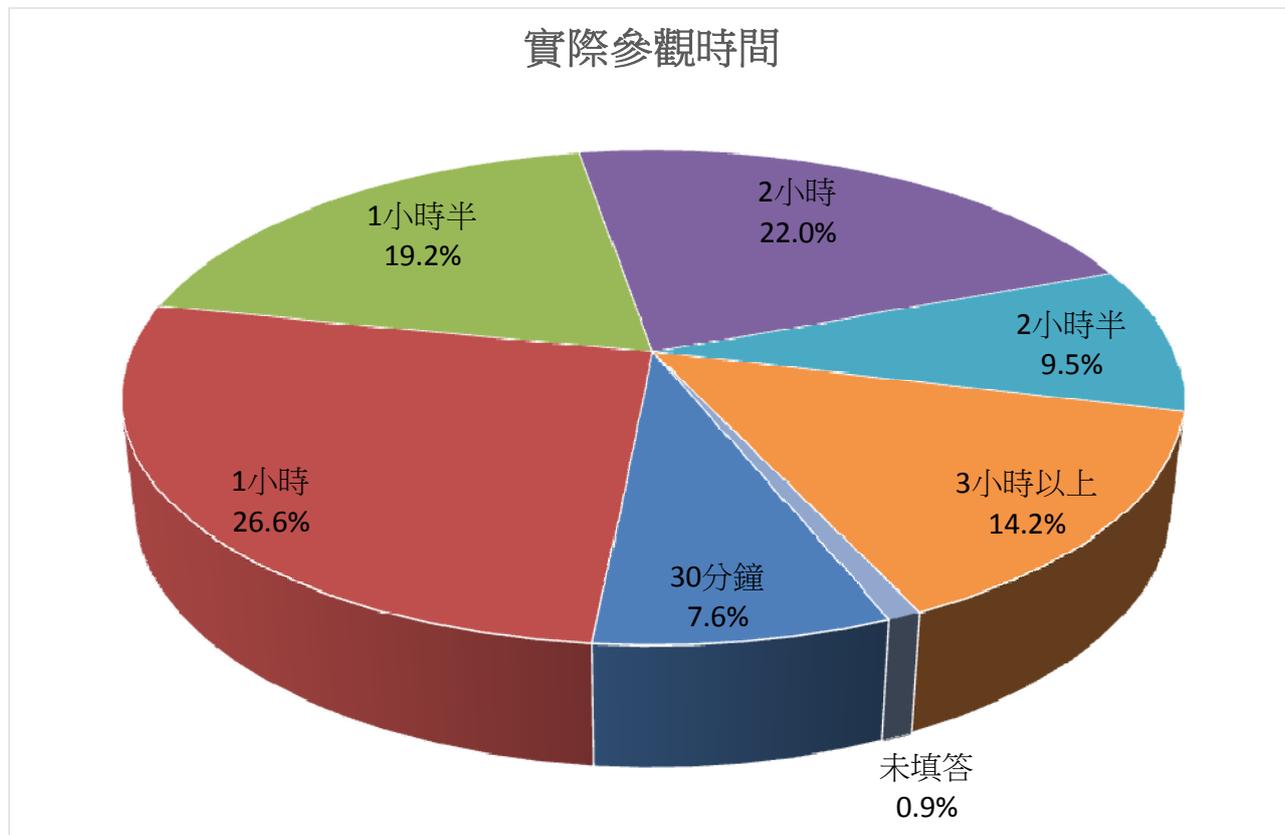


圖11. 參觀展覽方式之人數比例

(7) 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 391 人（67.6%），其次依序為「1~3 次」135 人（23.4%）、「4 次以上」49 人（8.5%），未填答 3 人（0.5%）。

表15. 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	本次調查		去年同期	
	人數	百分比(%)	人數	百分比(%)
不曾	391	67.6	535	74.2
1~3 次	135	23.4	143	19.8
4 次以上	49	8.5	42	5.8
未填答	3	0.5	1	0.1
總數	578	100.0	721	100.0

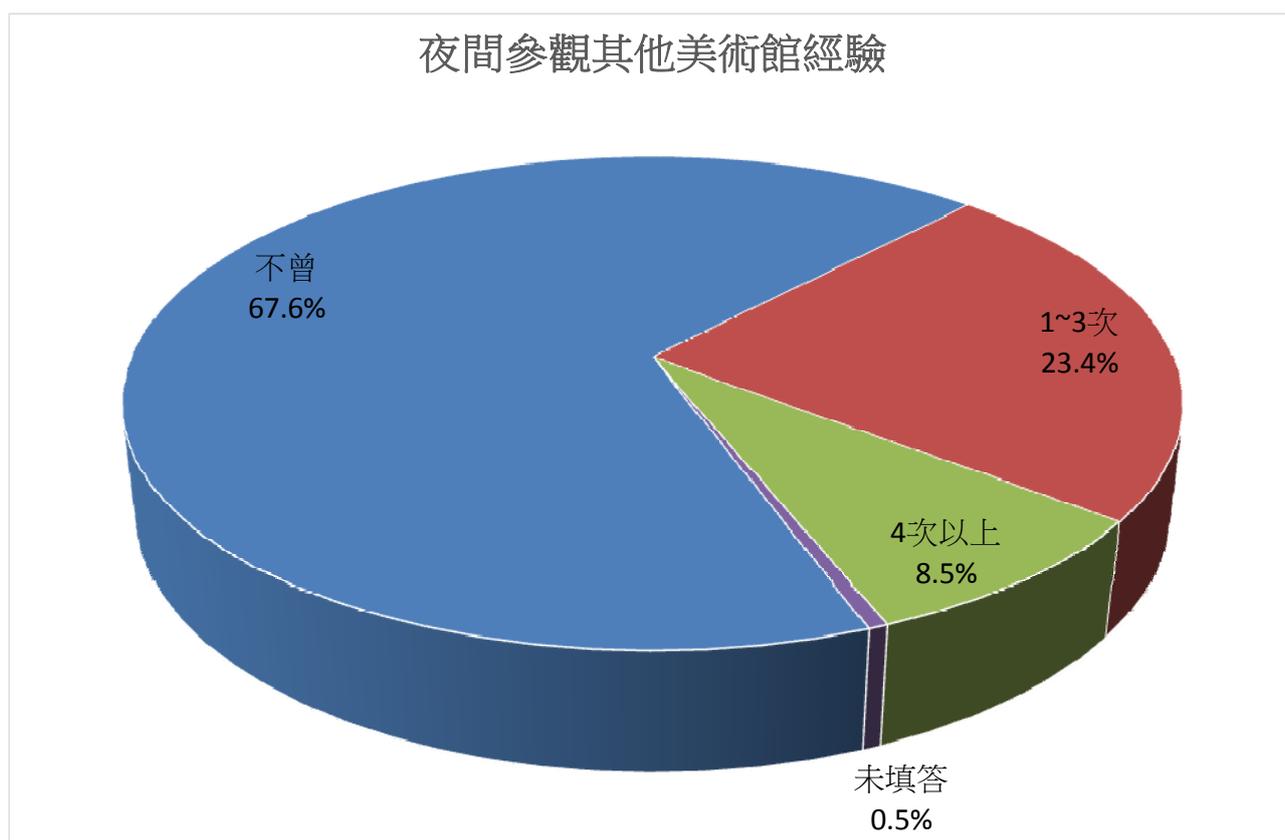


圖12. 夜間參觀其他美術館經驗之人數比例

(8) 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 383 人（66.3%），「星期五」較少，計 178 人（30.8%），未填答 17 人（2.9%）。

表16. 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	本次調查		去年同期	
	人數	百分比(%)	人數	百分比(%)
星期五	178	30.8	208	28.8
星期六	383	66.3	477	66.2
未填答	17	2.9	36	4.8
總數	578	100.0	721	100.0

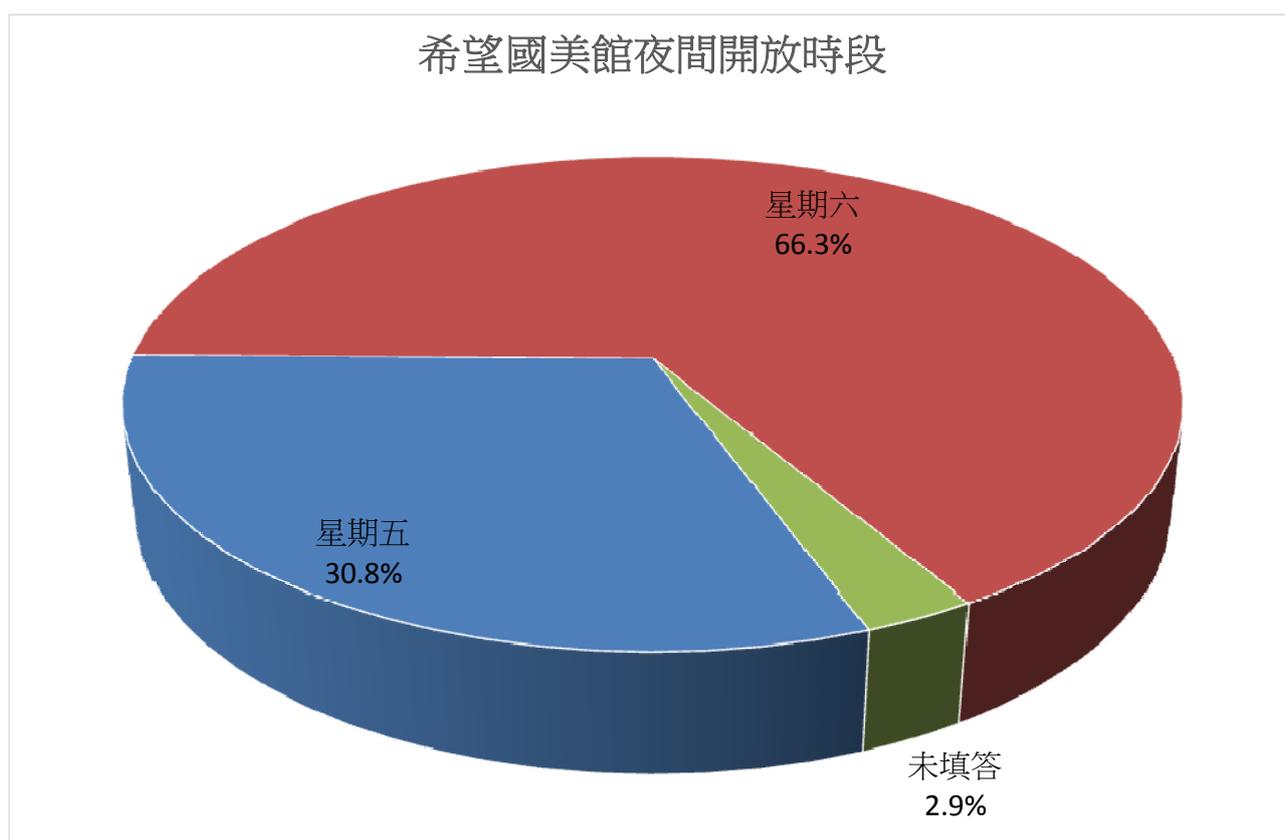


圖13. 希望國美館夜間開放時段之人數比例

(9) 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 444 人（76.8%），其次依序為「團體/定時導覽」59 人（10.2%）、「專家導賞」29 人（5.0%）、「使用 QR code 語音導覽」14 人（2.4%）、「國美館藝術漫步」14 人（2.4%）、「使用 Wifi phone/智慧導覽機」11 人（1.9%）、「i 藝國美館」5 人（0.9%），未填答 2 人（0.3%）。

表17. 參觀展覽方式之人數分配表

參觀展覽方式	本次調查		參觀展覽方式	去年同期	
	人數	百分比(%)		人數	百分比(%)
自行參觀	444	76.8	自行參觀	470	65.2
專家導賞	29	5.0	專家解說	75	10.4
團體/定時導覽	59	10.2	導覽人員解說	125	17.3
使用 Wifi phone/智慧導覽機	11	1.9	使用 Wifi phone 語音導覽	22	3.1
使用 QR code 語音導覽	14	2.4	使用 QR code 語音導覽	24	3.3
國美館藝術漫步 ^註	14	2.4	---		
i 藝國美館 ^註	5	0.9	---		
國美友善導覽 ^註	0	0.0	---		
其他方式	0	0.0	其他方式	4	0.6
未填答	2	0.3	未填答	1	0.1
總數	578	100.0	總數	721	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

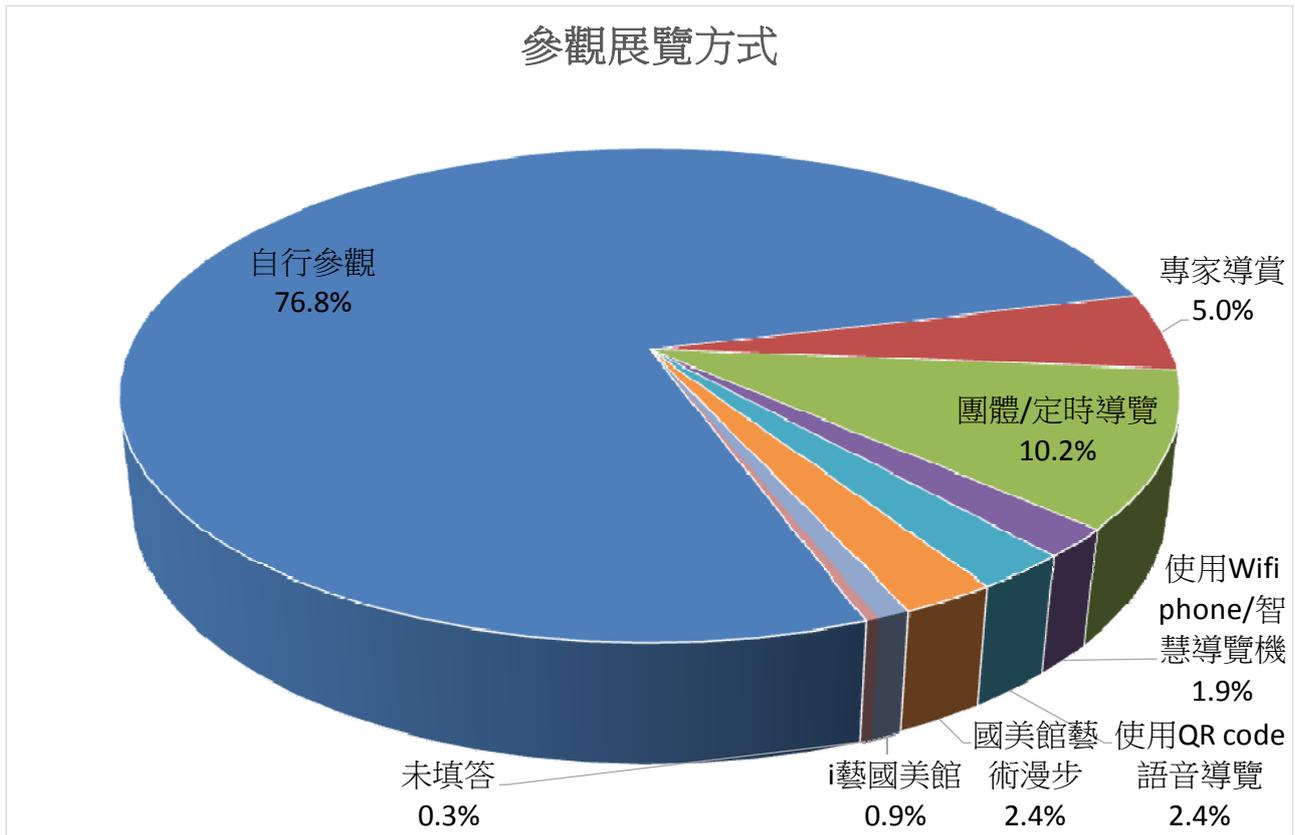


圖14. 參觀展覽方式之人數比例

(10) 參觀區域分佈 (複選)

受訪參觀民眾的參觀區域，以「展場」最多，計 332 人次 (58.9%)，其次依序為「館外彫塑園區」175 人次 (31.0%)，「精品店」165 人次 (29.3%)，「兒童遊戲室」148 人次 (26.2%)，「影音藝術廳」146 人次 (25.9%)，「兒童繪本區」121 人次 (21.5%)，「數位方舟」111 人次 (19.7%)，「資料中心」108 人次 (19.1%)，「春水堂」94 人次 (16.7%)，「下凹庭園」73 人次 (12.9%)，「資訊轉運站」49 人次 (8.7%)，「演講廳」44 人次 (7.8%)，「咖啡廳」36 人次 (6.4%)，「教師資源室」24 人次 (4.3%)，「其他」6 人次 (1.1%)。

表18. 參觀區域之人次分配表

參觀區域 (複選)	本次調查 (N = 564)		去年同期 (N = 713)	
	人次	百分比(%)	人次	百分比(%)
兒童遊戲室	148	26.2	154	21.6
兒童繪本區	121	21.5	163	22.9
數位方舟	111	19.7	144	20.2
演講廳	44	7.8	45	6.3
教師資源室	24	4.3	25	3.5
影音藝術廳	146	25.9	133	18.7
資料中心	108	19.1	104	14.6
資訊轉運站	49	8.7	49	6.9
下凹庭園	73	12.9	99	13.9
精品店	165	29.3	208	29.2
春水堂	94	16.7	102	14.3
館外彫塑園區	175	31.0	272	38.1
咖啡廳	36	6.4	38	5.3
展場	332	58.9	491	68.9
其他	6	1.1	8	1.1
總數	1632	289.5	2035	285.5

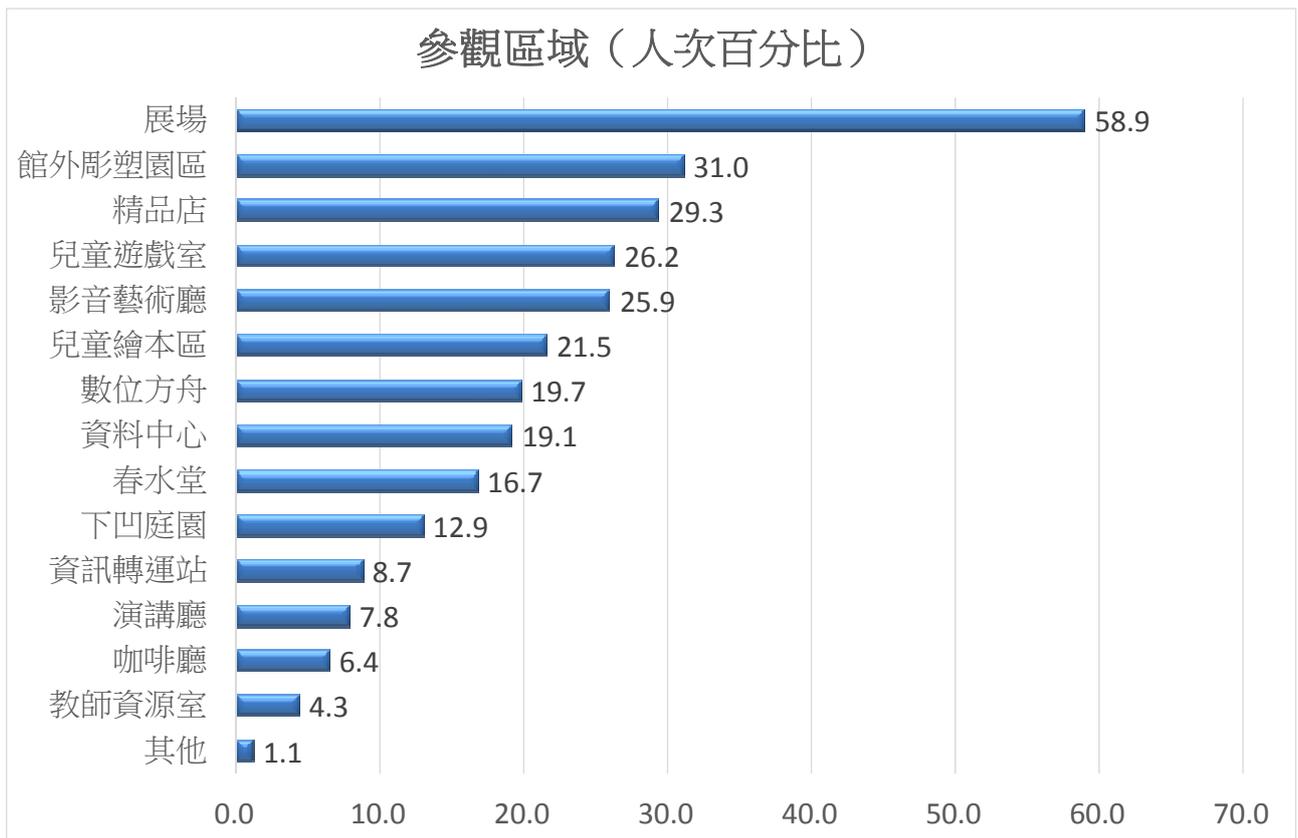


圖15. 參觀區域之人次比例

(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】

上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（19.2%），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（15.4%）與「展覽,藝術,作品,展場,動畫等」8 人次（10.3%）。各分類之民眾詳細意見列於附表 1。

如與去年同期（105 上半年）比較，大多數應加強項目比例都減少，反而稱讚語或空泛建議有增加，顯示民眾對軟體設施的改善意見有減少中。

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		105			
		上半年		上半年		下半年	
		人次	%	人次	%	人次	%
A	人員,志工,服務,服務品質等	2	2.6%	6	6.3%	5	3.3%
B	解說,講解,導覽,介紹,資訊等	15	19.2%	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%	14	14.7%	16	10.5%
D	展覽,藝術,作品,展場,動畫等	8	10.3%	15	15.8%	13	8.5%
E	參觀品質(秩序維持)	1	1.3%	0	0.0%	0	0.0%
F	稱讚語或空泛建議	11	14.1%	6	6.3%	62	40.5%
other	其它無法分類	34	43.6%	44	46.3%	49	32.0%
		83	106.4%	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】

上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 23 人次（29.1%），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」22 人次（27.8%）。各分類之民眾詳細意見列於附表 2。

如與去年同期（105 上半年）比較，關於「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」有較大幅度的上升，由 21.8%增加為 27.8%，其他變不大，顯示民眾對休息空間、動線標示等硬體設施仍多認為應加強。

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		105			
		上半年		上半年		下半年	
		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%	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%	22	21.8%	23	13.1%
C	導覽,螢幕,語音,電腦等	7	8.9%	6	5.9%	6	3.4%
D	兒童,孩子,小朋友,遊戲等	2	2.5%	2	2.0%	12	6.8%
E	稱讚語或空泛建議	6	7.6%	8	7.9%	50	28.4%
other	其它無法分類	26	32.9%	40	39.6%	68	38.6%
		86	108.9%	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】

上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 84 人次（32.6%），其次為「開放,時間,空間,展場,分館,設施等」31 人次（12.0%），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 上半年）比較，上述第一項有關更多展覽作品,國際化等為今年上半年民眾對本館期望最多的改善意見。

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		105			
		上半年		上半年		下半年	
		人次	%	人次	%	人次	%
A	展覽,藝術,作品,美術,展品,國際化等	84	32.6%	89	22.9%	133	24.1%
B	活動	17	6.6%	22	5.7%	26	4.7%
C	互動	13	5.0%	23	5.9%	38	6.9%
D	兒童,遊戲,親子,小朋友	20	7.8%	27	7.0%	46	8.3%
E	導覽,解說	16	6.2%	16	4.1%	26	4.7%
F	宣傳,資訊,推廣教育等	11	4.3%	11	2.8%	18	3.3%
G	動線,標示	4	1.6%	7	1.8%	1	0.2%
H	開放,時間,空間,展場,分館,設施等	31	12.0%	64	16.5%	38	6.9%
I	人數控管	1	0.4%	2	0.5%	3	0.5%
J	平價消費	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
K	稱讚語或空泛建議	15	5.8%	70	18.0%	145	26.3%
other	其它無法分類	89	34.5%	109	28.1%	144	26.1%
	總計	301	116.7%	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%。

(12) 對參觀覽方式的建議

這是本調查首次詢問，上半年受訪參觀民眾僅有 51 人表達意見，內容太少不適宜分類，爰將民眾詳細意見列於附表 4。

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「滿意」最多，計 300 人(51.9%)，其次為「非常滿意」256 人(44.3%)。

在服務人員方面，以「非常滿意」最多，計 289 人(50.0%)，其次為「滿意」259 人(44.8%)。

在團體/定時導覽服務及人員方面（原團體/定時導覽服務及人員），為進一步發掘不滿意的項目，本次調查細分「預約方式」、「專業知識」、「服務態度」、「解說速度」等四項，分別詢問使用滿意度，再行統計。

在展覽內容方面，以「滿意」最多，計 309 人(53.5%)，其次為「非常滿意」237 人(41.0%)。

在整體服務滿意度方面，以「滿意」最多，計 314 人(54.3%)，其次為「非常滿意」248 人(42.9%)。

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 ^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	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
去年同期	非常滿意	311	43.1	331	45.9	249	34.5	310	43.0	310	43.0
	滿意	376	52.1	356	49.4	385	53.4	375	52.0	371	51.5
	普通	31	4.3	32	4.4	82	11.4	33	4.6	39	5.4
	不滿意	2	0.3	1	0.1	3	0.4	3	0.4	1	0.1
	非常不滿意	1	0.1	1	0.1	2	0.3	0	0.0	0	0.0
總數		721	100.0	721	100.0	721	100.0	721	100.0	721	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。

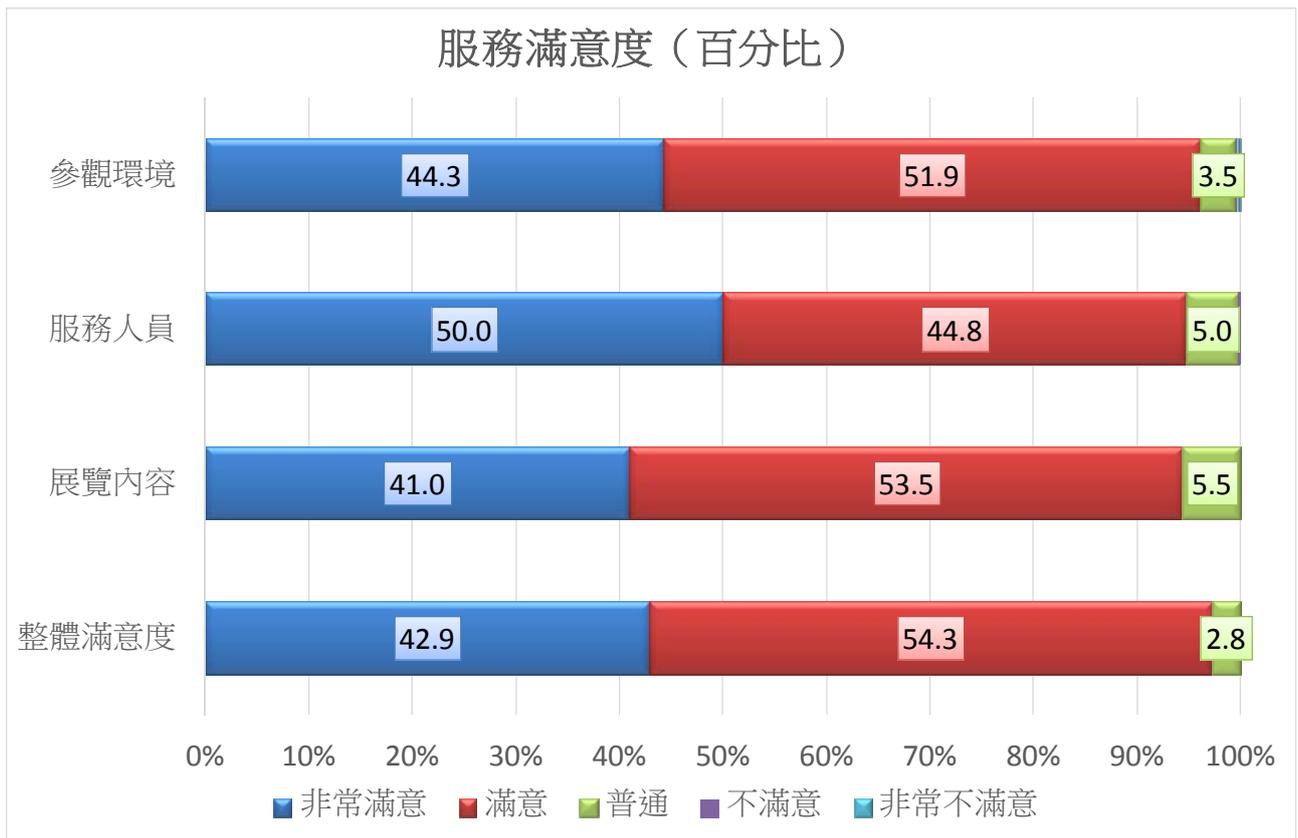


圖16. 服務滿意度之人數比例

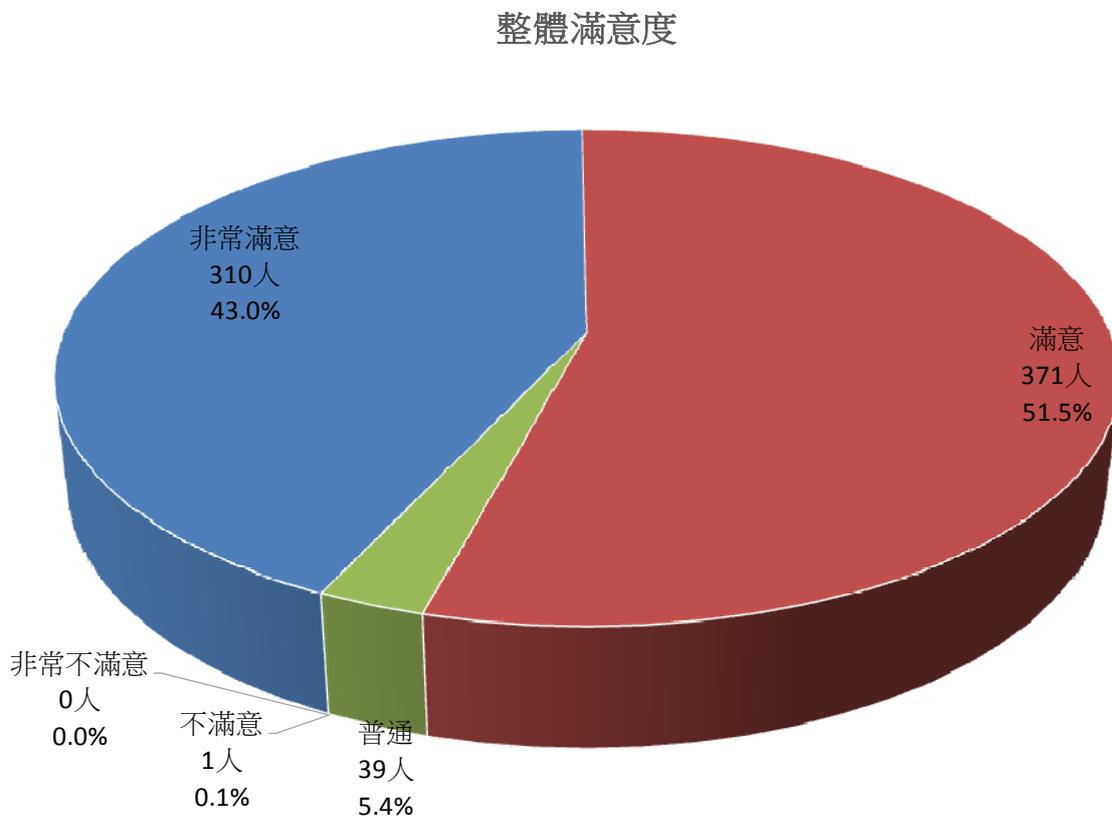


圖17. 服務滿意度之人數比例

(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 175 人（52.1%），其次依序為「非常滿意」141 人（42.0%）。

在專業知識方面，以「非常滿意」最多，計 171 人（49.4%），其次為「滿意」162 人（46.8%）。

在服務態度方面，以「非常滿意」最多，計 201 人（57.1%），其次依序為「滿意」140 人（39.8%）。

在解說速度方面，以「滿意」最多，計 161 人（47.5%），其次依序為「非常滿意」160 人（47.2%）。

綜合而言，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 4 人。由於本次為第一次導入子項調查，宜再觀察下半年調查結果，再作決策。

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 ^註								
	預約方式		專業知識		服務態度		解說速度		
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	
本 次 調 查	非常滿意	141	42.0	171	49.4	201	57.1	160	47.2
	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。

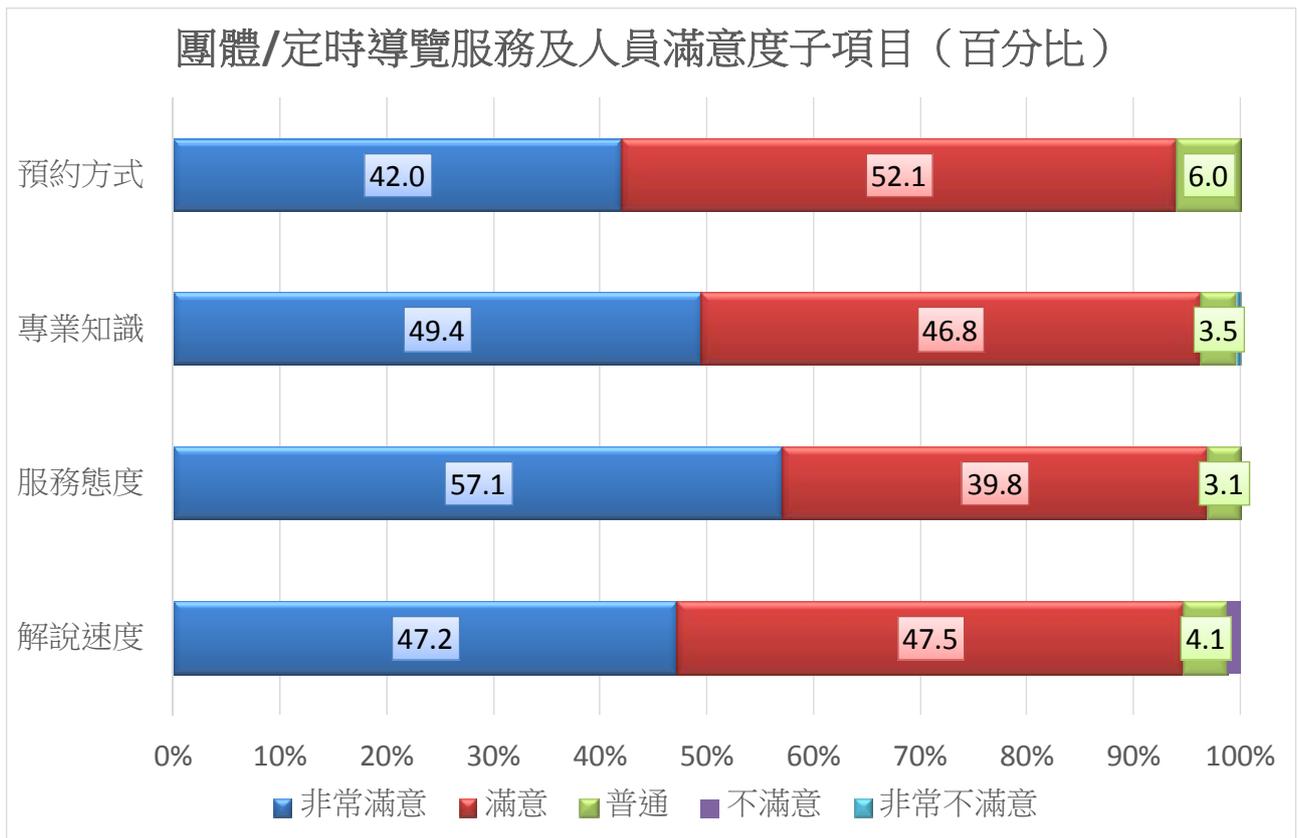


圖18. 團體/定時導覽服務及人員各子項目滿意度之人數比例

(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。

經統計，除「自行參觀」者外，其餘有人填答的六種參觀導覽方式，沒有民眾覺得不滿意。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	%
自行參觀	433	143	33.0	258	59.6	32	7.4	0	0.0	0	0.0	
專家導賞	29	18	62.1	11	37.9	0	0.0	0	0.0	0	0.0	
團體/定時導覽	57	24	42.1	33	57.9	0	0.0	0	0.0	0	0.0	
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

各種參觀導覽方式之滿意度（百分比）

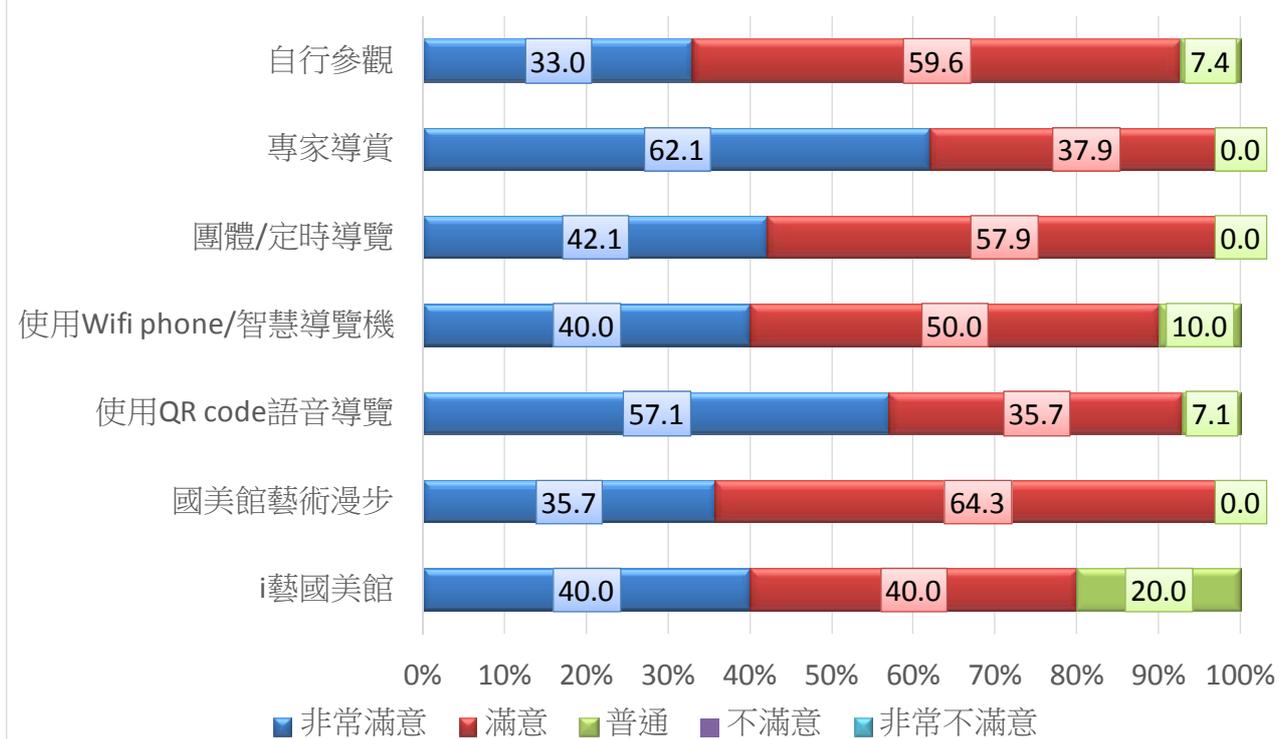


圖19. 各種參觀導覽方式滿意度之人數比例

(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 25 所示，受訪參觀民眾的滿意度依序為「服務人員」($M = 4.45, SD = 0.60$)、「團體/定時導覽服務及人員」($M = 4.43, SD = 0.57$)、「參觀環境」($M = 4.40, SD = 0.58$)與「展覽內容」($M = 4.35, SD = 0.58$)。「整體滿意度」，平均分為 $M = 4.40$ ，標準差 $SD = 0.54$ 。

所有項目的滿意度分數很接近，都在 4 分以上，且比去年同期皆略有提升，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、展覽內容的滿意度都比去年更佳。

表25. 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	578	4.40	0.58	3	721	4.38	0.60	2
服務人員	578	4.45	0.60	1	721	4.41	0.60	1
團體/定時導覽服務及人員 ^註	368	4.43	0.57	2	721	4.22	0.67	3
展覽內容	578	4.35	0.58	4	721	4.38	0.59	2
整體滿意度	578	4.40	0.54		721	4.37	0.59	

註：團體/定時導覽服務及人員滿意度，為四個子項平均。

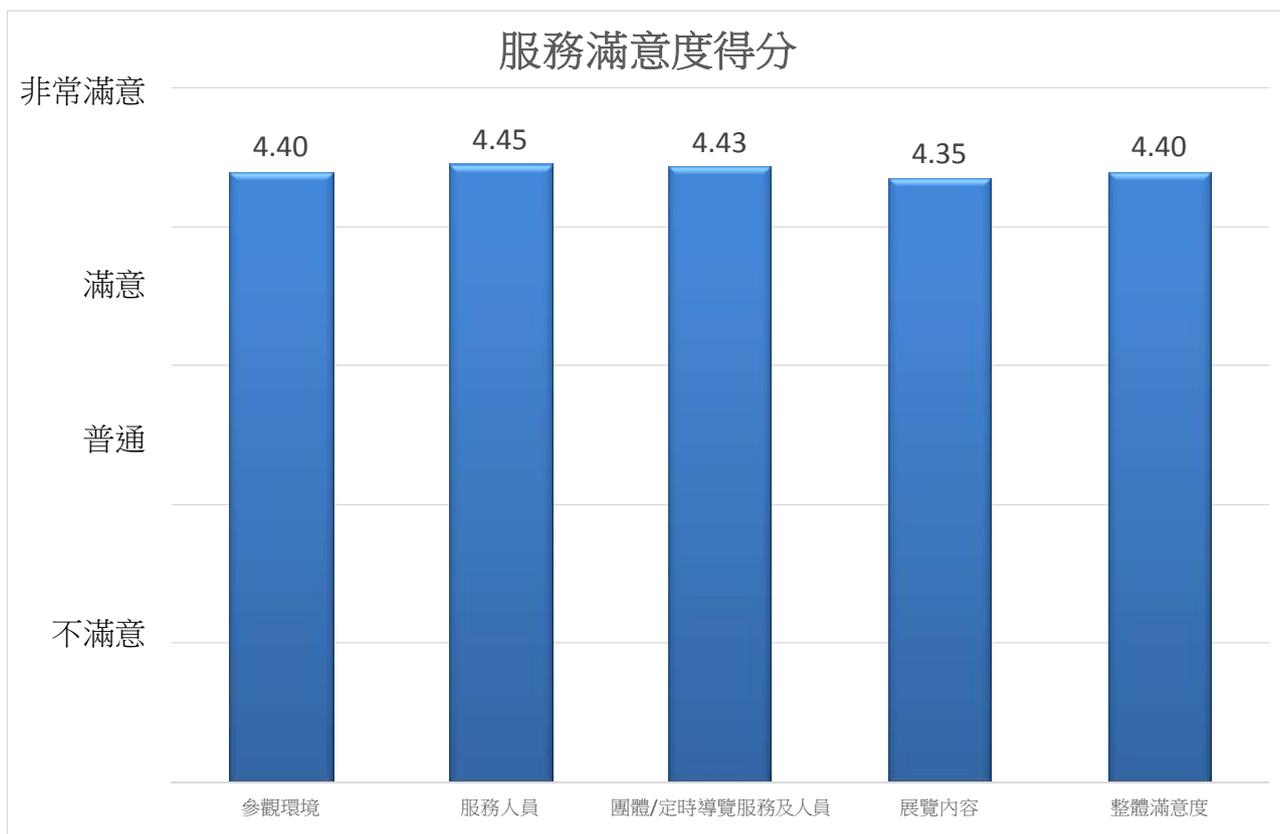


圖20. 服務滿意度得分之平均數

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、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							
年齡	V	V				V	
教育程度	V				V	V	V
職業	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、職業與居住地(全國地區)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。

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

在教育程度別上，高中/職以下者「和家人」的比例較高，大學/專科與研究所以上者「一個人」或「和朋友」的比例較高。

在職業別上，除農林漁牧業只有 2 人不討論外，退休人員與自由業者「一個人」的比例較高，軍公、工商服務業、學生、家庭主婦者「和家人」的比例較高，軍公者「學校或團體」的比例較高。

在居住地(全國地區)別上，中部地區者「一個人」的比例較高，北中南地區者「和家人」的比例較高，其他區域者「和朋友」的比例較高，東部地區者「學校或團體」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
性別	571	132	259	106	71	3
男	151	23%	46%	19%	11%	1%
女	417	23%	45%	19%	13%	0%
年齡*						
20歲以下	162	3%	56%	16%	23%	2%
21-30歲	95	26%	18%	42%	14%	0%
31-40歲	89	15%	66%	15%	5%	0%
41-50歲	79	23%	53%	14%	10%	0%
51-60歲	78	55%	32%	6%	6%	0%
61歲以上	61	46%	34%	15%	5%	0%
教育程度*						
高中/職以下	195	13%	56%	10%	20%	2%
大學/專科	279	29%	40%	24%	7%	0%
研究所以上	86	29%	38%	21%	12%	0%
職業*						
軍公	28	14%	50%	7%	29%	0%
教	44	30%	34%	21%	16%	0%
工商服務業	87	32%	45%	20%	3%	0%
學生	216	7%	45%	26%	20%	1%
退休人員	52	50%	33%	14%	4%	0%
農林漁牧業	2	50%	0%	50%	0%	0%
家庭主婦	77	23%	64%	4%	9%	0%
自由業	39	41%	44%	15%	0%	0%
其他	22	36%	36%	27%	0%	0%
居住地(全國地區)*						
中部地區	411	28%	45%	17%	10%	1%
北部地區	98	8%	51%	19%	21%	0%
南部地區	26	19%	58%	15%	8%	0%
東部地區	9	11%	11%	0%	78%	0%
其他區域	20	5%	30%	65%	0%	0%
居住地(中部縣市)						
台中市	357	29%	44%	16%	10%	1%
南投縣	15	7%	73%	13%	7%	0%
彰化縣	22	41%	36%	18%	5%	0%
苗栗縣	11	18%	36%	27%	18%	0%
雲林縣	6	0%	67%	33%	0%	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(如下圖)。以下僅以百分比差異較大者，加以說明。

在年齡別上，50歲以下者「2~5次」的比例較高，41歲以上者「6~10次」的比例較高，51歲以上者「11次以上」的比例較高。

在職業別上，除農林漁牧業只有2人不討論外，軍公者「第1次」的比例較高，農林漁牧業者「6~10次」的比例較高，退休人員、家庭主婦與其他者「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、東地區與其他區域者「第1次」的比例較高，中部地區者則「6~10次」與「11次以上」的比例較高。

在居住地(中部縣市)別上，苗栗縣者「第1次」的比例較高，雲林縣者「11次以上」的比例較高。

一年參觀次數與基本資料交叉分析

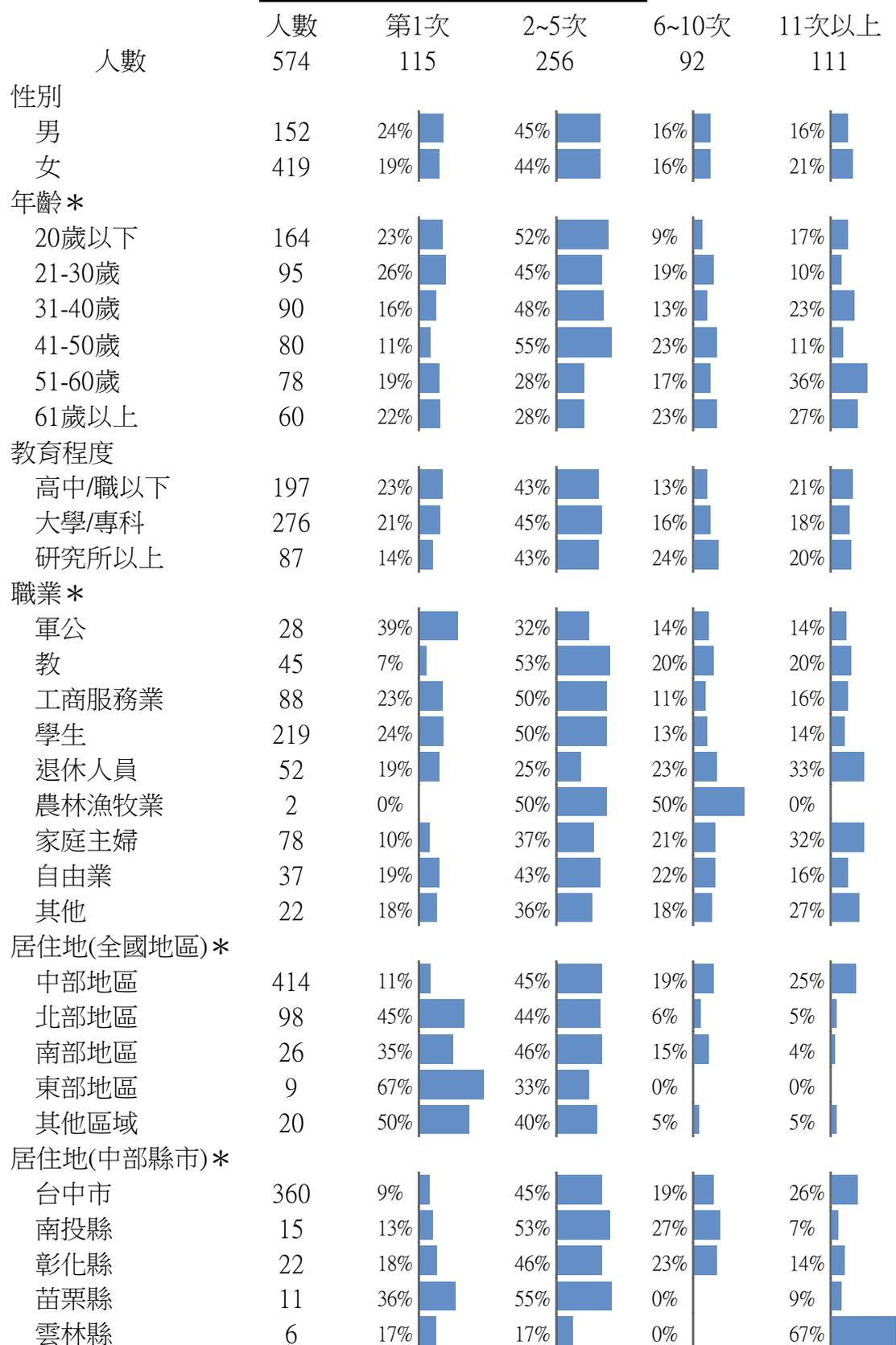


圖22. 一年參觀次數與基本資料交叉分析表 (*表統計顯著)

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，東部者「1 小時以內」的比例較高，而非東部者則「1~2 小時」與「半天」的比例較高。

平均停留時間與基本資料交叉分析

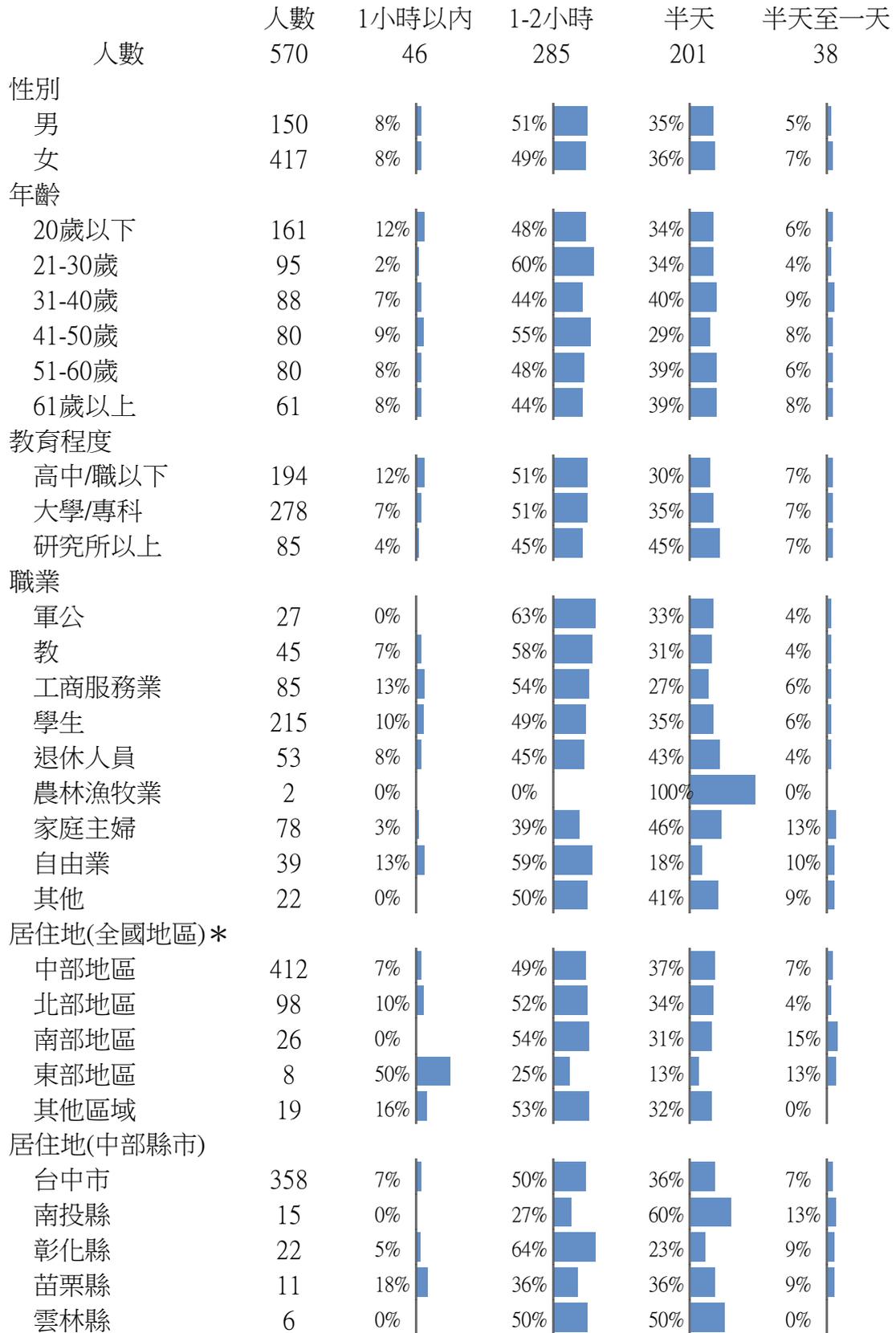


圖23. 平均停留時間與基本資料交叉分析表 (*表統計顯著)

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，並不會受到所有背景變項的顯著影響（如下圖）。

實際參觀時間與基本資料交叉分析

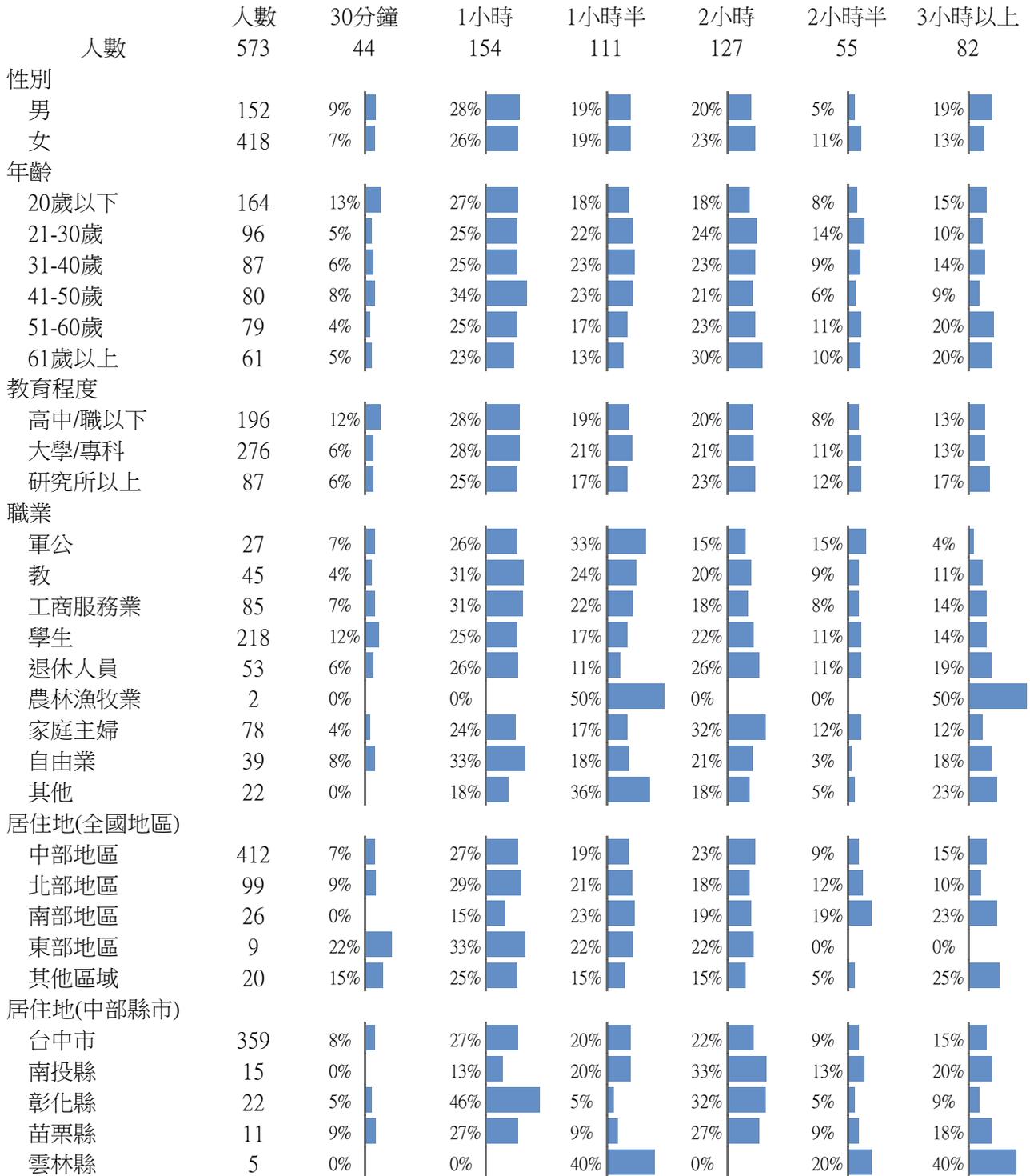


圖24. 實際參觀時間與基本資料交叉分析表 (*表統計顯著)

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，僅會受到教育程度的顯著影響（如下圖）。

在教育程度上，研究所以上者「4次以上」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	不曾	1~3次	4次以上
總人數	575	391	135	49
性別				
男	155	66%	27%	8%
女	417	69%	22%	9%
年齡				
20歲以下	164	71%	20%	9%
21-30歲	95	78%	17%	5%
31-40歲	90	72%	21%	7%
41-50歲	80	65%	28%	8%
51-60歲	80	56%	34%	10%
61歲以上	60	58%	27%	15%
教育程度*				
高中/職以下	195	71%	22%	8%
大學/專科	279	69%	26%	5%
研究所以上	87	63%	22%	15%
職業				
軍公教	28	68%	29%	4%
工商服務業	45	67%	16%	18%
學生	87	64%	32%	3%
退休人員	219	74%	19%	7%
農林漁牧業	52	56%	31%	14%
家庭主婦	2	50%	50%	0%
自由業	78	69%	19%	12%
其他	39	59%	33%	8%
其他	22	73%	18%	9%
居住地(全國地區)				
中部地區	28	68%	24%	9%
北部地區	415	68%	24%	8%
南部地區	99	68%	24%	8%
東部地區	26	81%	15%	4%
其他區域	9	56%	22%	22%
其他區域	20	55%	35%	10%
居住地(中部縣市)				
台中市	362	67%	24%	8%
南投縣	14	71%	14%	14%
彰化縣	22	68%	23%	9%
苗栗縣	11	73%	27%	0%
雲林縣	6	67%	0%	33%

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，僅受到年齡、教育程度等背景變項的顯著影響（如下圖）。

在年齡別上，20 歲以下與 31-40 歲者選擇「星期六」的比例較高。

在教育程度別上，高中/職以下者選擇「星期六」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

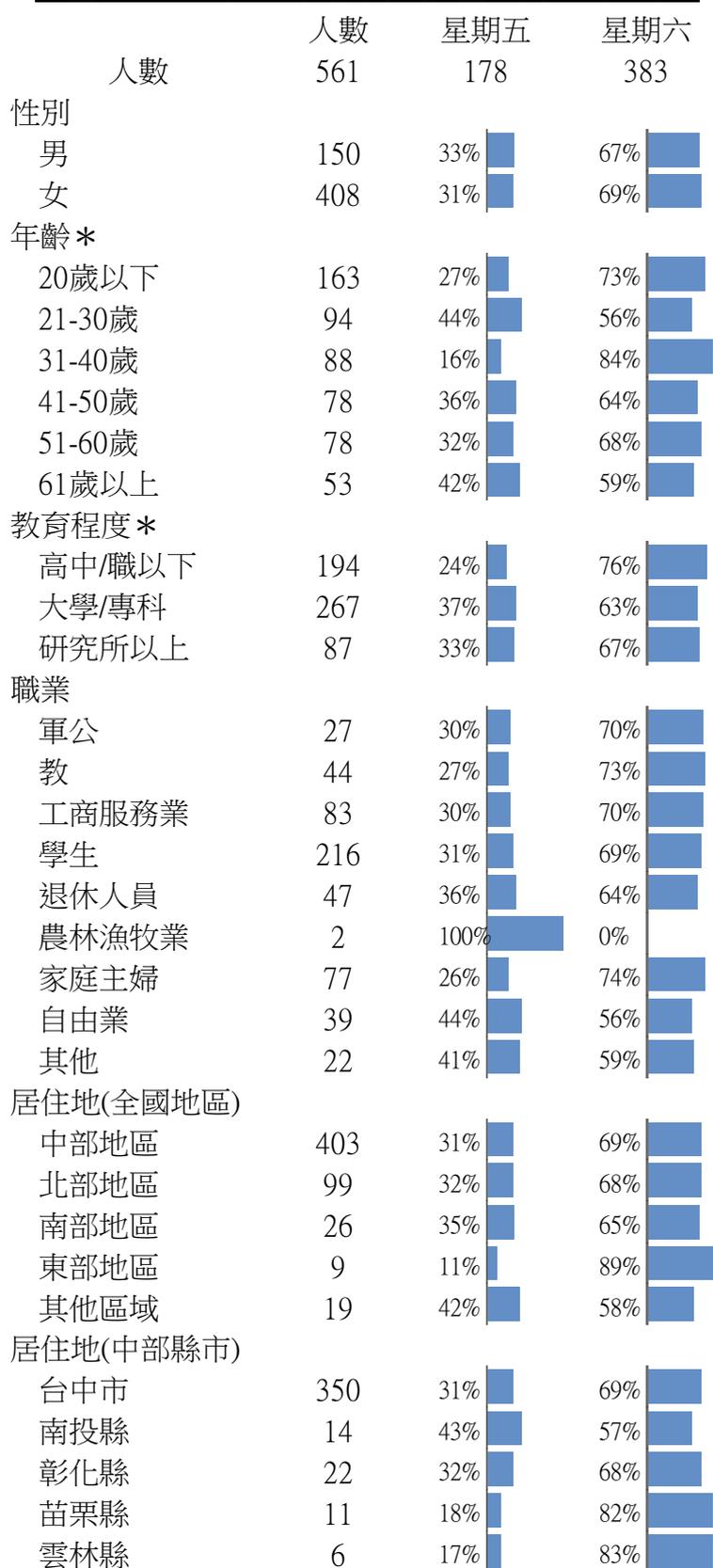


圖26. 希望國美館增加夜間開放時段與基本資料交叉分析表 (*表統計顯著)

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，會受到教育程度、居住地(全國地區)等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。

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。

在教育程度別上，研究所以上者使用「專家導賞」的比例較高，高中/職以下與大學/專科者使用「團體/定時導覽」的比例較高。

在居住地(全國地區)上，東部地區者使用「專家導賞」與「團體/定時導覽」的比例較高，其他區域使用「QRcode 語音導覽」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	i藝國美 館
人數	576	444	29	59	11	14	14	5
性別								
男	155	84%	5%	5%	2%	1%	2%	1%
女	418	75%	5%	12%	2%	3%	3%	1%
年齡								
20歲以下	163	72%	4%	12%	3%	4%	4%	2%
21-30歲	95	85%	3%	4%	2%	4%	0%	1%
31-40歲	90	86%	4%	8%	0%	2%	0%	0%
41-50歲	80	79%	4%	14%	0%	0%	3%	1%
51-60歲	80	68%	10%	14%	4%	1%	4%	0%
61歲以上	61	75%	5%	12%	3%	0%	5%	0%
教育程度 *								
高中/職以下	196	74%	4%	12%	3%	2%	5%	2%
大學/專科	279	81%	4%	10%	1%	3%	1%	0%
研究所以上	87	75%	13%	6%	2%	3%	0%	1%
職業								
軍公	28	82%	7%	7%	4%	0%	0%	0%
教	45	78%	4%	16%	0%	2%	0%	0%
工商服務業	87	86%	5%	3%	0%	2%	2%	1%
學生	218	77%	3%	10%	2%	5%	2%	2%
退休人員	53	72%	9%	9%	4%	0%	6%	0%
農林漁牧業	2	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
家庭主婦	78	67%	5%	23%	3%	0%	3%	0%
自由業	39	80%	5%	8%	3%	0%	5%	0%
其他	22	77%	18%	0%	0%	5%	0%	0%
居住地(全國地區)*								
中部地區	415	77%	5%	11%	2%	2%	3%	1%
北部地區	99	83%	6%	7%	3%	1%	0%	0%
南部地區	26	85%	4%	8%	0%	4%	0%	0%
東部地區	9	33%	11%	56%	0%	0%	0%	0%
其他區域	20	65%	0%	5%	5%	25%	0%	0%
居住地(中部縣市)								
台中市	361	75%	5%	12%	2%	2%	4%	1%
南投縣	15	87%	7%	7%	0%	0%	0%	0%
彰化縣	22	91%	5%	5%	0%	0%	0%	0%
苗栗縣	11	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
雲林縣	6	100%	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「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」的分數皆無顯著的差異存在。

表27. 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	155	4.46	0.57	1.45	.148
	女	420	4.38	0.59		
服務人員	男	155	4.46	0.60	0.47	.639
	女	420	4.44	0.60		
團體/定時導覽服務及人員	男	105	4.51	0.48	1.59	.113
	女	260	4.41	0.59		
展覽內容	男	155	4.39	0.60	0.77	.444
	女	420	4.35	0.58		
整體滿意度	男	155	4.45	0.55	1.38	.167
	女	420	4.38	0.54		

* $p < .05$

2. 年齡

除了「服務人員」、「團體/定時導覽服務及人員」之外，不同年齡的受訪參觀民眾在「服務滿意度」其餘三個面向的 F 檢定皆達統計顯著 ($p < .05$)，但經 Scheffé 法事後比較，「參觀環境」與「整體滿意度」在不同年齡組別間的受訪參觀民眾也無顯著差異存在 ($p > .05$)。

故只有 20 歲以下 ($M = 4.51$) 民眾對「展覽內容」滿意度顯著高於 21-30 歲者 ($M = 4.26$)。

表28. 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	164	4.52	0.61	2.24*	.049	N.S.
	(2) 21-30 歲	96	4.41	0.49			
	(3) 31-40 歲	90	4.33	0.69			
	(4) 41-50 歲	80	4.30	0.49			
	(5) 51-60 歲	80	4.35	0.58			
	(6) 61 歲以上	61	4.36	0.58			
服務人員	(1) 20 歲以下	164	4.52	0.62	0.75	.586	
	(2) 21-30 歲	96	4.40	0.64			
	(3) 31-40 歲	90	4.40	0.61			
	(4) 41-50 歲	80	4.44	0.57			
	(5) 51-60 歲	80	4.43	0.57			
	(6) 61 歲以上	61	4.43	0.53			
團體/定時導覽 服務及人員	(1) 20 歲以下	115	4.50	0.59	0.63	.676	
	(2) 21-30 歲	48	4.45	0.54			
	(3) 31-40 歲	50	4.37	0.70			
	(4) 41-50 歲	53	4.38	0.53			
	(5) 51-60 歲	55	4.42	0.51			
	(6) 61 歲以上	42	4.39	0.48			
展覽內容	(1) 20 歲以下	164	4.51	0.62	3.67**	.003	1>2
	(2) 21-30 歲	96	4.26	0.60			
	(3) 31-40 歲	90	4.34	0.56			
	(4) 41-50 歲	80	4.30	0.54			
	(5) 51-60 歲	80	4.26	0.52			
	(6) 61 歲以上	61	4.30	0.53			
整體滿意度	(1) 20 歲以下	164	4.53	0.59	3.01*	.011	N.S.
	(2) 21-30 歲	96	4.31	0.47			
	(3) 31-40 歲	90	4.39	0.53			

面向	年齡	人數	平均數	標準差	F 值	p 值	Scheffé 法 事後比較
	(4) 41-50 歲	80	4.31	0.52			
	(5) 51-60 歲	80	4.35	0.53			
	(6) 61 歲以上	61	4.38	0.55			

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

3. 教育程度

不同教育程度的受訪參觀民眾在「服務滿意度」所有面向的 F 檢定中，只有「展覽內容」達統計顯著 ($p < .05$)，且經 Scheffé 法事後比較，高中/職以下 ($M = 4.42$) 民眾對「展覽內容」滿意度顯著高於大學/專科者 ($M = 4.27$)。

表29. 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	197	4.45	0.60	1.38	.253	
	(2) 大學/專科	280	4.36	0.56			
	(3) 研究所以上	87	4.40	0.60			
服務人員	(1) 高中/職以下	197	4.49	0.60	0.87	.420	
	(2) 大學/專科	280	4.41	0.59			
	(3) 研究所以上	87	4.44	0.60			
團體/定時導覽 服務及人員	(1) 高中/職以下	139	4.38	0.66	1.33	.266	
	(2) 大學/專科	160	4.43	0.49			
	(3) 研究所以上	57	4.53	0.53			
展覽內容	(1) 高中/職以下	197	4.42	0.62	4.81**	.008	1>2
	(2) 大學/專科	280	4.27	0.55			
	(3) 研究所以上	87	4.43	0.56			
整體滿意度	(1) 高中/職以下	197	4.46	0.59	2.89	.056	
	(2) 大學/專科	280	4.34	0.50			
	(3) 研究所以上	87	4.43	0.54			

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

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」的 t 檢定皆達統計顯著 ($p < .05$)，但經 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 ($p > .05$)。

故表示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」的分數皆無顯著的差異存在。

表30. 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	28	4.43	0.50	2.03*	.041	N.S.
	(2) 教	45	4.47	0.55			
	(3) 工商服務業	88	4.24	0.66			
	(4) 學生	219	4.49	0.59			
	(5) 退休人員	53	4.45	0.50			
	(6) 農林漁牧業	2	4.50	0.71			
	(7) 家庭主婦	78	4.32	0.59			
	(8) 自由業	39	4.28	0.51			
	(9) 其它	22	4.36	0.58			
服務人員	(1) 軍公	28	4.46	0.51	0.43	.906	
	(2) 教	45	4.47	0.66			
	(3) 工商服務業	88	4.40	0.62			
	(4) 學生	219	4.48	0.64			
	(5) 退休人員	53	4.47	0.50			
	(6) 農林漁牧業	2	4.50	0.71			
	(7) 家庭主婦	78	4.37	0.56			
	(8) 自由業	39	4.38	0.59			
	(9) 其它	22	4.50	0.51			
團體/定時導覽 服務及人員	(1) 軍公	18	4.60	0.46	2.00*	.045	N.S.
	(2) 教	32	4.51	0.47			
	(3) 工商服務業	42	4.43	0.54			
	(4) 學生	146	4.47	0.57			
	(5) 退休人員	37	4.52	0.48			
	(6) 農林漁牧業	2	4.50	0.71			
	(7) 家庭主婦	57	4.28	0.53			
	(8) 自由業	20	4.10	0.92			

層面	職業	人數	平均數	標準差	F 值	p 值	Scheffé 法 事後比較
	(9) 其它	11	4.61	0.44			
展覽內容	(1) 軍公	28	4.39	0.50	2.89**	.004	N.S.
	(2) 教	45	4.56	0.55			
	(3) 工商服務業	88	4.33	0.52			
	(4) 學生	219	4.42	0.64			
	(5) 退休人員	53	4.32	0.55			
	(6) 農林漁牧業	2	4.50	0.71			
	(7) 家庭主婦	78	4.22	0.53			
	(8) 自由業	39	4.08	0.53			
	(9) 其它	22	4.41	0.50			
整體滿意度	(1) 軍公	28	4.46	0.51	1.74	.087	
	(2) 教	45	4.49	0.59			
	(3) 工商服務業	88	4.28	0.48			
	(4) 學生	219	4.47	0.57			
	(5) 退休人員	53	4.42	0.54			
	(6) 農林漁牧業	2	4.50	0.71			
	(7) 家庭主婦	78	4.35	0.53			
	(8) 自由業	39	4.26	0.55			
	(9) 其它	22	4.32	0.48			

* $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$, 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」所有面向上的 F 檢定皆未達顯著 ($p > .05$)，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)的不同而有不同。

表31. 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	417	4.38	0.60	0.81	.522
	(2) 南投縣	99	4.46	0.56		
	(3) 彰化縣	26	4.50	0.51		
	(4) 苗栗縣	9	4.33	0.50		
	(5) 雲林縣	20	4.50	0.51		
服務人員	(1) 台中市	417	4.44	0.59	0.93	.444
	(2) 南投縣	99	4.43	0.63		
	(3) 彰化縣	26	4.58	0.58		
	(4) 苗栗縣	9	4.44	0.53		
	(5) 雲林縣	20	4.65	0.49		
團體/定時導覽服務及人員	(1) 台中市	263	4.40	0.57	1.72	.146
	(2) 南投縣	61	4.55	0.58		
	(3) 彰化縣	15	4.44	0.62		
	(4) 苗栗縣	7	4.21	0.30		
	(5) 雲林縣	17	4.64	0.45		
展覽內容	(1) 台中市	417	4.33	0.59	1.19	.315
	(2) 南投縣	99	4.38	0.58		
	(3) 彰化縣	26	4.38	0.57		
	(4) 苗栗縣	9	4.44	0.53		
	(5) 雲林縣	20	4.60	0.50		
整體滿意度	(1) 台中市	417	4.39	0.54	1.04	.388
	(2) 南投縣	99	4.46	0.56		
	(3) 彰化縣	26	4.38	0.64		
	(4) 苗栗縣	9	4.22	0.44		
	(5) 雲林縣	20	4.55	0.51		

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

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(全國地區)的不同而有不同。

表32. 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	363	4.38	0.58	1.10	.356
	(2) 北部地區	15	4.33	0.72		
	(3) 南部地區	22	4.45	0.67		
	(4) 東部地區	11	4.09	0.70		
	(5) 其他區域	6	4.67	0.52		
服務人員	(1) 中部地區	363	4.44	0.58	1.10	.355
	(2) 北部地區	15	4.53	0.52		
	(3) 南部地區	22	4.55	0.74		
	(4) 東部地區	11	4.18	0.75		
	(5) 其他區域	6	4.17	0.75		
團體/定時導覽服務及人員	(1) 中部地區	230	4.38	0.58	1.06	.375
	(2) 北部地區	11	4.61	0.49		
	(3) 南部地區	11	4.66	0.45		
	(4) 東部地區	7	4.36	0.48		
	(5) 其他區域	4	4.31	0.47		
展覽內容	(1) 中部地區	363	4.34	0.58	1.10	.357
	(2) 北部地區	15	4.33	0.72		
	(3) 南部地區	22	4.41	0.59		
	(4) 東部地區	11	4.00	0.63		
	(5) 其他區域	6	4.17	0.75		
整體滿意度	(1) 中部地區	363	4.40	0.52	1.92	.107
	(2) 北部地區	15	4.33	0.62		
	(3) 南部地區	22	4.36	0.66		
	(4) 東部地區	11	4.00	0.63		
	(5) 其他區域	6	4.67	0.52		

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

7. 參觀同伴

除了「團體/定時導覽服務及人員」層面外，不同參觀同伴的受訪參觀民眾，在「參觀環境」、「服務人員」、「展覽內容」與「整體滿意度」的 F 檢定皆達統計顯著 ($p < .05$)，且經 Scheffé 法事後比較得知，在「參觀環境」、「服務人員」層面，參觀同伴為和家人者 ($M = 4.48, 4.54$) 的民眾滿意度顯著高於一個人 ($M = 4.21, 4.33$)。

而在「展覽內容」與「整體滿意度」層面中，參觀同伴為和家人 ($M = 4.42, 4.47$) 與學校或團體 ($M = 4.45, 4.48$) 的民眾滿意度顯著高於一個人者 ($M = 4.15, 4.22$)。

表33. 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	132	4.21	0.55	5.01***	<.001	2>1
	(2) 和家人	259	4.48	0.61			
	(3) 和朋友	106	4.42	0.53			
	(4) 學校或團體	71	4.41	0.58			
	(5) 其他	3	4.67	0.58			
服務人員	(1) 一個人	132	4.33	0.59	3.09*	.016	2>1
	(2) 和家人	259	4.54	0.57			
	(3) 和朋友	106	4.38	0.61			
	(4) 學校或團體	71	4.42	0.65			
	(5) 其他	3	4.33	1.16			
團體/定時導覽服務及人員	(1) 一個人	80	4.30	0.62	2.53*	.041	N.S.
	(2) 和家人	155	4.51	0.53			
	(3) 和朋友	61	4.49	0.51			
	(4) 學校或團體	64	4.34	0.62			
	(5) 其他	2	4.50	0.71			
展覽內容	(1) 一個人	132	4.15	0.50	5.58***	<.001	2,4>1
	(2) 和家人	259	4.42	0.60			
	(3) 和朋友	106	4.36	0.61			
	(4) 學校或團體	71	4.45	0.58			
	(5) 其他	3	4.33	0.58			
整體滿意度	(1) 一個人	132	4.22	0.48	5.14***	<.001	2,4>1
	(2) 和家人	259	4.47	0.57			
	(3) 和朋友	106	4.41	0.51			

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	71	4.48	0.56			
	(5) 其他	3	4.33	0.58			

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

8. 一年參觀次數

一年參觀次數不同的受訪參觀民眾在「整體滿意度」的 F 檢定皆達統計顯著 ($p > .05$)。經 Scheffé 法事後比較得知，一年參觀次數 11 次以上 ($M = 4.56$) 民眾滿意度顯著高於第 1 次 ($M = 4.36$)，與 6~10 次 ($M = 4.28$) 者。

表34. 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	115	4.35	0.55	1.02	.385	
	(2) 2~5 次	256	4.42	0.56			
	(3) 6~10 次	92	4.34	0.54			
	(4) 11 次以上	111	4.45	0.70			
服務人員	(1) 第 1 次	115	4.38	0.59	2.06	.104	
	(2) 2~5 次	256	4.46	0.62			
	(3) 6~10 次	92	4.36	0.59			
	(4) 11 次以上	111	4.54	0.57			
團體/定時導覽服務及人員	(1) 第 1 次	74	4.42	0.52	1.09	.353	
	(2) 2~5 次	158	4.42	0.56			
	(3) 6~10 次	50	4.35	0.70			
	(4) 11 次以上	83	4.52	0.53			
展覽內容	(1) 第 1 次	115	4.30	0.61	1.90	.128	
	(2) 2~5 次	256	4.38	0.60			
	(3) 6~10 次	92	4.26	0.53			
	(4) 11 次以上	111	4.42	0.57			
整體滿意度	(1) 第 1 次	115	4.36	0.53	4.94**	.002	4>1,3
	(2) 2~5 次	256	4.39	0.56			
	(3) 6~10 次	92	4.28	0.48			
	(4) 11 次以上	111	4.56	0.53			

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

9. 平均停留時間

不同平均停留時間的受訪參觀民眾，只有「服務人員」、「團體/定時導覽服務及人員」的 F 檢定達顯著 ($p < .05$)。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」也無顯著差異存在 ($p > .05$)。

故僅在「服務人員」的滿意度上，經 Scheffé 法事後比較得知，平均停留時間為半天 ($M = 4.54$) 民眾滿意度顯著高於 1-2 小時者 ($M = 4.38$)。

表35. 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	46	4.41	0.58	2.10	.099	
	(2) 1-2 小時	285	4.34	0.56			
	(3) 半天	201	4.47	0.58			
	(4) 半天至一天	38	4.47	0.76			
服務人員	(1) 1 小時以內	46	4.41	0.54	2.87*	.036	3>2
	(2) 1-2 小時	285	4.38	0.60			
	(3) 半天	201	4.54	0.57			
	(4) 半天至一天	38	4.47	0.69			
團體/定時導覽 服務及人員	(1) 1 小時以內	22	4.24	0.87	3.20*	.024	N.S.
	(2) 1-2 小時	180	4.38	0.54			
	(3) 半天	134	4.53	0.53			
	(4) 半天至一天	27	4.56	0.54			
展覽內容	(1) 1 小時以內	46	4.37	0.57	2.38	.069	
	(2) 1-2 小時	285	4.29	0.60			
	(3) 半天	201	4.42	0.57			
	(4) 半天至一天	38	4.45	0.56			
整體滿意度	(1) 1 小時以內	46	4.41	0.54	1.55	.200	
	(2) 1-2 小時	285	4.35	0.53			
	(3) 半天	201	4.45	0.56			
	(4) 半天至一天	38	4.47	0.56			

* $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$, 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，雖在「展覽內容」面向上的 F 檢定達統計顯著 ($p < .05$)，惟經 Scheffé 法事後比較，不同參觀時間組別間的受訪參觀民眾在「展覽內容」也無顯著差異存在 ($p > .05$)。

故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36. 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	Scheffé 法事後比較
參觀環境	(1) 30 分鐘	44	4.32	0.64	0.51	.769	
	(2) 1 小時	154	4.41	0.54			
	(3) 1 小時半	111	4.38	0.54			
	(4) 2 小時	127	4.37	0.59			
	(5) 2 小時半	55	4.44	0.50			
	(6) 3 小時以上	82	4.46	0.72			
服務人員	(1) 30 分鐘	44	4.36	0.61	1.10	.357	
	(2) 1 小時	154	4.45	0.61			
	(3) 1 小時半	111	4.41	0.59			
	(4) 2 小時	127	4.46	0.59			
	(5) 2 小時半	55	4.36	0.65			
	(6) 3 小時以上	82	4.56	0.57			
團體/定時導覽 服務及人員	(1) 30 分鐘	23	4.43	0.50	1.89	.095	
	(2) 1 小時	100	4.35	0.64			
	(3) 1 小時半	68	4.44	0.51			
	(4) 2 小時	88	4.40	0.57			
	(5) 2 小時半	33	4.47	0.61			
	(6) 3 小時以上	55	4.63	0.45			
展覽內容	(1) 30 分鐘	44	4.18	0.58	2.28*	.046	N.S.
	(2) 1 小時	154	4.35	0.60			
	(3) 1 小時半	111	4.31	0.57			
	(4) 2 小時	127	4.39	0.61			
	(5) 2 小時半	55	4.31	0.57			
	(6) 3 小時以上	82	4.51	0.53			

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
整體滿意度	(1) 30 分鐘	44	4.34	0.57	0.89	.487	
	(2) 1 小時	154	4.38	0.55			
	(3) 1 小時半	111	4.38	0.52			
	(4) 2 小時	127	4.40	0.55			
	(5) 2 小時半	55	4.40	0.53			
	(6) 3 小時以上	82	4.51	0.55			

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

11. 夜間參觀其他美術館經驗

不同夜間參觀其他美術館經驗的受訪參觀民眾，在「展覽內容」與「整體滿意度」層面上的 F 檢定皆達統計顯著 ($p > .05$)，表示不同夜間參觀經驗的受訪參觀民眾在該二層面的分數上有顯著差異存在。

經 Scheffé 法事後比較，二層面皆為參觀經驗 4 次以上 ($M = 4.53, 4.59$) 民眾滿意度顯著高於 1~3 次 ($M = 4.29, 4.34$) 者。

表37. 夜間參觀其他美術館經驗在服務滿意度上之差異分析摘要表

層面	夜間參觀其他美術館經驗	人數	平均數	標準差	F 值	p 值	Scheffé 法事後比較
參觀環境	(1) 不曾	391	4.41	0.59	2.16	.117	
	(2) 1~3 次	135	4.33	0.56			
	(3) 4 次以上	49	4.53	0.58			
服務人員	(1) 不曾	391	4.46	0.61	1.07	.343	
	(2) 1~3 次	135	4.39	0.57			
	(3) 4 次以上	49	4.53	0.58			
團體/定時導覽 服務及人員	(1) 不曾	230	4.42	0.60	2.78	.063	
	(2) 1~3 次	95	4.40	0.51			
	(3) 4 次以上	41	4.63	0.48			
展覽內容	(1) 不曾	391	4.36	0.59	3.11*	.046	3>2
	(2) 1~3 次	135	4.29	0.56			
	(3) 4 次以上	49	4.53	0.58			
整體滿意度	(1) 不曾	391	4.40	0.56	3.86*	.022	3>2
	(2) 1~3 次	135	4.34	0.49			
	(3) 4 次以上	49	4.59	0.54			

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

12. 希望國美館夜間開放時段

希望國美館夜間開放時段不同的受訪參觀民眾，在「服務滿意度」所有面向上的 t 檢定皆未達統計顯著 ($p > .05$)，表示希望國美館夜間開放時段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，不會因為希望國美館夜間開放時段的相同而有所不同。

表38. 希望國美館夜間開放時段在服務滿意度上之差異分析摘要表

層面	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	星期五	178	4.36	0.60	-0.90	.369
	星期六	383	4.41	0.58		
服務人員	星期五	178	4.42	0.58	-0.41	.680
	星期六	383	4.44	0.61		
團體/定時導覽服務及 人員	星期五	107	4.48	0.49	1.24	.214
	星期六	249	4.40	0.60		
展覽內容	星期五	178	4.32	0.58	-0.76	.450
	星期六	383	4.36	0.59		
整體滿意度	星期五	178	4.35	0.54	-1.19	.236
	星期六	383	4.41	0.55		

13. 參觀展覽方式

參觀展覽方式不同的受訪參觀民眾，在「服務滿意度」所有面向上的 F 檢定中，僅有「展覽內容」達統計顯著 ($p < .05$)。但經 Scheffé 法事後比較，在「展覽內容」方面，不同的參觀展覽方式組別間的受訪參觀民眾也無顯著差異存在 ($p > .05$)。

故表示參觀展覽方式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，不會因為參觀展覽方式的不同而有所不同。

表39. 參觀展覽方式在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	Scheffé 法事後比較
參觀環境	(1) 自行參觀	444	4.40	0.58	1.11	.356	
	(2) 專家導賞	29	4.55	0.57			
	(3) 團體/定時導覽	59	4.37	0.64			
	(4) 使用 Wifi phone/智慧導覽機	11	4.36	0.51			
	(5) 使用 QR code 語音導覽	14	4.57	0.51			
	(6) 國美館藝術漫步	14	4.14	0.66			
	(7) i 藝國美館	5	4.60	0.55			
服務人員	(1) 自行參觀	444	4.44	0.60	1.50	.177	
	(2) 專家導賞	29	4.66	0.48			
	(3) 團體/定時導覽	59	4.46	0.65			
	(4) 使用 Wifi phone/智慧導覽機	11	4.36	0.67			
	(5) 使用 QR code 語音導覽	14	4.64	0.63			
	(6) 國美館藝術漫步	14	4.14	0.54			
	(7) i 藝國美館	5	4.40	0.55			
團體/定時導覽服務及人員	(1) 自行參觀	252	4.41	0.58	1.64	.136	
	(2) 專家導賞	28	4.71	0.48			
	(3) 團體/定時導覽	57	4.37	0.55			
	(4) 使用 Wifi phone/智慧導覽機	6	4.42	0.41			
	(5) 使用 QR code 語音導覽	9	4.64	0.55			
	(6) 國美館藝術漫步	12	4.38	0.42			
	(7) i 藝國美館	3	4.67	0.58			
展覽內容	(1) 自行參觀	444	4.32	0.59	2.19*	.043	N.S.
	(2) 專家導賞	29	4.66	0.48			
	(3) 團體/定時導覽	59	4.39	0.59			

面向	參觀展覽方式	人數	平均數	標準差	F 值	p 值	Scheffé 法 事後比較
	(4) 使用 Wifi phone/智慧導覽機	11	4.27	0.47			
	(5) 使用 QR code 語音導覽	14	4.64	0.50			
	(6) 國美館藝術漫步	14	4.29	0.47			
	(7) i 藝國美館	5	4.40	0.55			
整體滿意 度	(1) 自行參觀	444	4.38	0.54	1.30	.257	
	(2) 專家導賞	29	4.66	0.48			
	(3) 團體/定時導覽	59	4.46	0.57			
	(4) 使用 Wifi phone/智慧導覽機	11	4.36	0.67			
	(5) 使用 QR code 語音導覽	14	4.43	0.65			
	(6) 國美館藝術漫步	14	4.36	0.63			
	(7) i 藝國美館	5	4.40	0.55			

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

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 .63, .67, .62, .67，皆接近高度相關。

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41. 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	.63***
服務人員	.67***
團體/定時導覽服務及人員	.62***
展覽內容	.67***

*** $p < .001$

另外，針對本次調查導入之「團體/定時導覽服務及人員」子項目，也分析其與「整體服務滿意度」之關係。

如下表所示，「整體服務滿意度」與「預約方式」、「專業知識」、「服務態度」、「解說速度」的服務滿意度皆有顯著相關，相關係數分別為.52, .62, .58, .57，皆接近中度相關。

相對比較，受訪參觀民眾在「專業知識」與「整體服務滿意度」的相關度最高，代表民眾最為重視團體/定時導覽服務及人員之「專業知識」。

表42. 整體服務滿意度與各項團體/定時導覽服務及人員滿意度之相關係數表

團體/定時導覽服務及人員滿意度子項目	整體服務滿意度
預約方式	.52***
專業知識	.62***
服務態度	.58***
解說速度	.57***

*** $p < .001$

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 43 可知，多元迴歸模型中整體 F 檢定達顯著 ($F = 28.10, p < .001$)，意味該迴歸模型解釋力 ($R^2 = .68$) 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，所有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完全沒有影響。

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 ($B = 0.16, 0.25, 0.14, 0.36, p < .01$)，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，「服務人員」的影響其次，「參觀環境」、「團體/定時導覽服務及人員」的影響最小。

表43. 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	0.29	0.23	1.27	.206
性別 (參照組：女)				
男性	0.02	0.04	0.55	.580
年齡 (參照組：61 歲以上)				
20 歲以下	0.07	0.11	0.60	.547
21-30 歲	-0.05	0.10	-0.54	.593

自變項	未標準化迴歸 係數 (B)	標準誤 (S.E.)	t 值	p 值
31-40 歲	0.07	0.08	0.92	.356
41-50 歲	-0.07	0.08	-0.95	.345
51-60 歲	0.08	0.07	1.19	.235
教育程度 (參照組：研究所以上)				
高中/職以下	0.00	0.07	0.00	.999
大學/專科	0.00	0.06	0.08	.940
職業 (參照組：其他)				
軍公	-0.01	0.13	-0.04	.968
教	0.11	0.12	0.97	.335
工商服務業	0.08	0.11	0.71	.477
學生	0.07	0.12	0.62	.534
退休人員	0.03	0.12	0.28	.783
農林漁牧業	0.17	0.26	0.65	.519
家庭主婦	0.09	0.11	0.84	.403
自由業	0.07	0.12	0.57	.572
居住地(全國地區) (參照組：其他區域)				
中部地區	0.04	0.08	0.50	.619
北部地區	0.16	0.09	1.78	.075
南部地區	-0.01	0.11	-0.10	.923
東部地區	0.02	0.16	0.14	.889
各項服務滿意度				
參觀環境	0.16	0.04	4.31***	<.001
服務人員	0.25	0.04	5.60***	<.001
團體/定時導覽服務及人員	0.14	0.04	3.26**	.001
展覽內容	0.36	0.04	8.48***	<.001

註： $R^2 = .68$, $Adj. R^2 = .66$, $F = 28.10$, $p < .001$

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

影響整體服務滿意度之權重

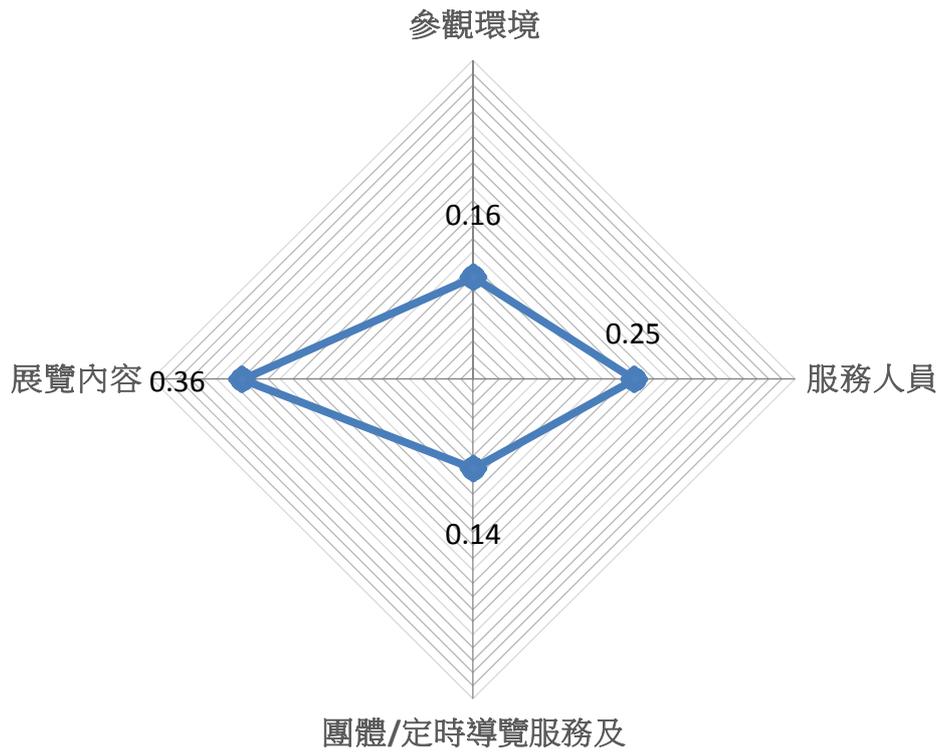


圖28. 整體服務滿意度影響權重雷達圖

陸、服務滿意度趨勢分析

1. 服務滿意度比較

105 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，僅「團體/定時導覽服務及人員」達顯著 ($p > .05$)。且為 106 上半年 ($M = 4.43$) 民眾滿意度顯著高於去年同期 ($M = 4.22$)。推究其原因，應與本次調查排除未接受此項服務者有關，此作法較能真實反應導覽服務的滿意度，相較去年未排除之情況，顯為合理。

至於其他層面滿意度，106 上半年與去年同期相比，皆沒有顯著差異存在。

表44. 106 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	721	4.38	0.60	0.61	.545
	106 上半年	578	4.40	0.58		
服務人員	去年同期	721	4.41	0.60	1.19	.233
	106 上半年	578	4.45	0.60		
團體/定時導覽服務及人員	去年同期	721	4.22	0.67	5.14***	<.001
	106 上半年	368	4.43	0.57		
展覽內容	去年同期	721	4.38	0.59	-0.92	.359
	106 上半年	578	4.35	0.58		
整體滿意度	去年同期	721	4.37	0.59	0.95	.345
	106 上半年	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。

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

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」、「展覽內容」、「整體滿意度」的滿意度數據大致皆呈現持平，沒有明顯的變化。

而「團體/定時導覽服務及人員」的滿意度則有較大幅度的上升，雖部分原因與本次調查排除未接受此項服務者有關，但今年上半年滿意度高於大多數項目，仍值得鼓勵。

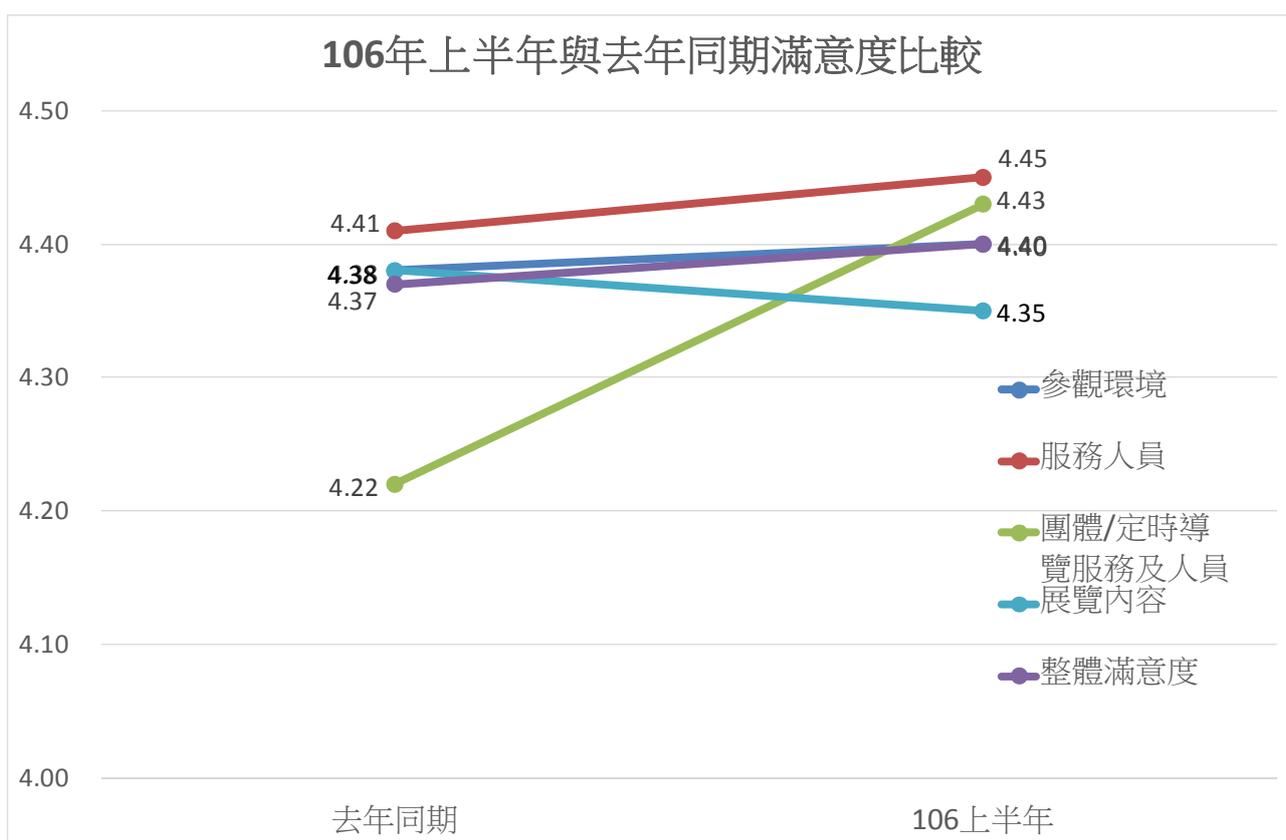


圖29. 106 上半年與去年同期滿意度趨勢

進一步，將 104~106 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，從圖中可發現最近五次調查「參觀環境」、「服務人員」、「展覽內容」、「整體滿意度」四項大致呈現穩定態勢，維持在 4.3~4.5 之間，不再大幅起伏，代表美術館在這四個項目的服務品質已驅於穩定。

而「團體/定時導覽服務及人員」的滿意度則緩步上升中，今年甚至名列前茅，值得鼓勵。也代表團體/定時導覽服務及人員的服務品質計算已趨於合理。

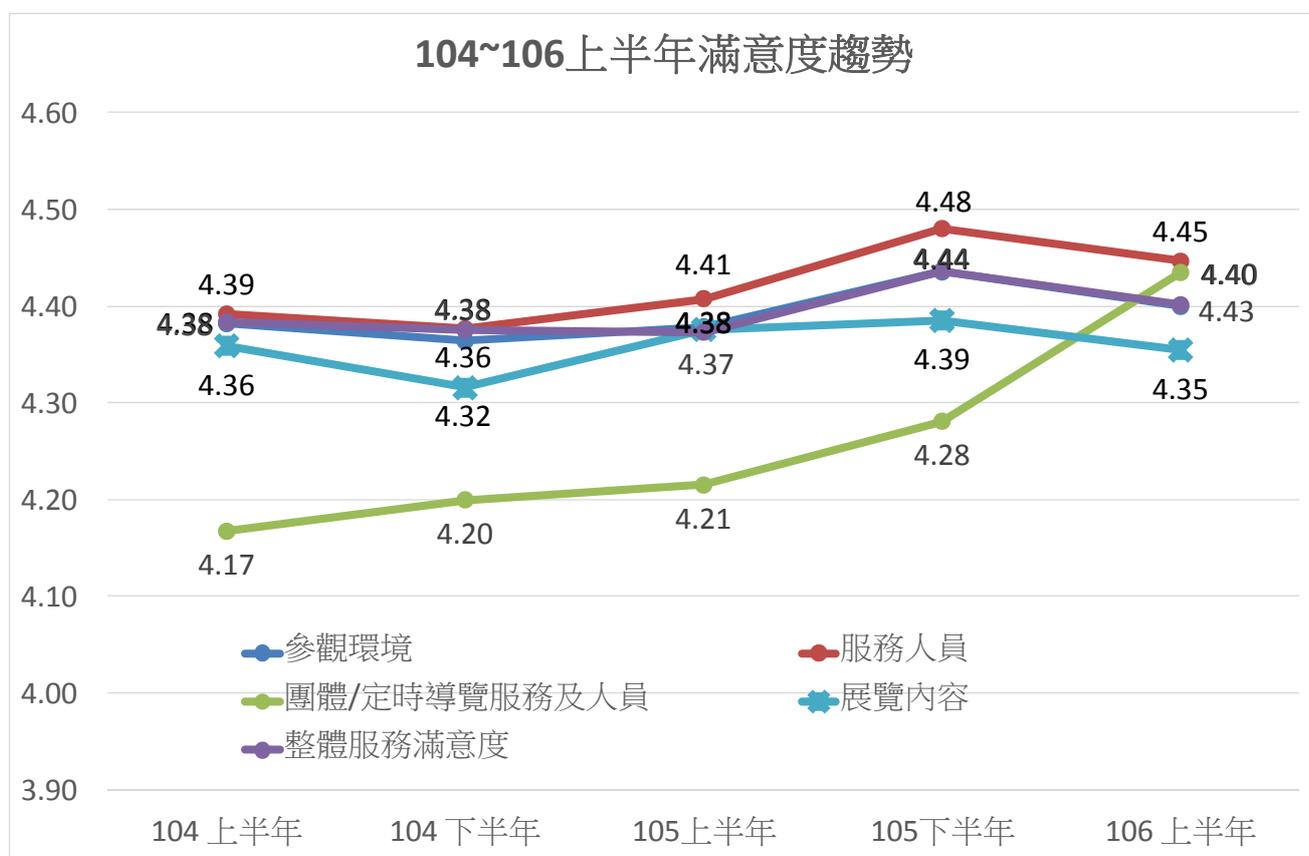


圖30. 104~106 上半年滿意度趨勢

柒、參觀民眾之市場區隔

1. 潛在群體模式 (LCM)

本調查除了解參觀民眾的滿意度情形外，同時也詢問了觀眾的參觀行為（如參觀動機、資訊來源、同伴類型、參觀頻率、時間、方式等），以了解民眾前來本館的行為狀況。這些行為除個別單項探討外，並用來與基本資料進行交叉分析。接著本調查進一步，將探討各項行為間是否有連帶關係，例如以休閒為動機的民眾，其參觀同伴是否集中某種類型？而為增加藝術知識前來者，其參觀頻率、時間是否特別長？

首先，要了解一個人，與其聽他講什麼，不如看他作了什麼。客觀行為更能誠實反應一個人的特徵。所以本調查對觀眾的參觀行為（類別型資料），將具有共同行為者加以集群，以了解這些參觀行為是否可歸納為幾個類似族群。簡言之，希望找出本館參觀民眾的市場區隔，俾未來針對不同參觀行為的族群，提供客製化服務。

藉由類別型的行為變數去定義民眾狀態，再去估計出潛在的類別，這需要使用潛在群體模式 (Latent Class Modeling; LCM)，也稱為潛在類別分析 (Latent Class Analysis; LCA)。在分群數的判斷上，採用相關績效指標 BIC (Bayesian Information Criterion)，作為判定區隔數的依據，逐次比較不同分群方式的優劣，以 BIC 值最小為最佳分群數 (邱皓政，2008)。

根據前述介紹的分析方法，選擇最佳模型。表 42 中列出不同數量之潛在分類模型的配適度結果以及每個模型的分類準確性訊息。由表中發現當分群數增加 BIC 值先減少然後增加，在 3 群時有相對較小值，且當分群數目超過 3 群後，其 BIC 會因投入變數持續增加而有惡化之現象。最後，決定以 3 群為最佳分群數。

表45. 分群數判定過程 (N = 578)

分群數	2	3	4	5
參數個數	75	109	143	177
對數概似函數值	-6653	-6513	-6444	-6376
BIC	13781	13715	13792	13871

2. 參觀民眾族群特性

依據潛在群體模式 (LCM) 區分出三種主要族群，由潛在群體機率得知，各族群之人數

比例與行為特性如表 43 與圖 29 所示。

族群 1 比率約 44%，所有人的參觀動機皆以休閒為主，參觀同伴和家人同來的比例最高，一年參觀次數多在 5 次以下，停留時間多在 1-2 小時，實際參觀時間多在 1 小時半以內。可稱為「親子休閒型觀眾」。

族群 2 比率約 36%，參觀動機超過七成以上為增加藝術知識，從本館館訊、電子 DM 獲取資訊的比例為三群最高，參觀同伴雖以一個人比例最高，一年參觀次數達 11 次以上者近四成，停留時間多在半天以上，實際參觀時間多在 2 小時以上。可稱為「藝術專業型觀眾」。

族群 3 比率約 20%，參觀動機以增加藝術知識與學校作業為主要，資訊來源多為老師介紹，參觀同伴以學校或團體最多，一年參觀次數多在 5 次以下，停留時間多在 1-2 小時，實際參觀時間多在 1 小時半以內。可稱為「學生作業型觀眾」。

因此，針對來館民眾的比例及需求，可作為本館未來規劃服務項目與設施的重要參考。

表46. 族群之預估比率

族群	族群名稱	群體比率
1	親子休閒型觀眾	44%
2	藝術專業型觀眾	36%
3	學生作業型觀眾	20%

參觀民眾行為分群結果

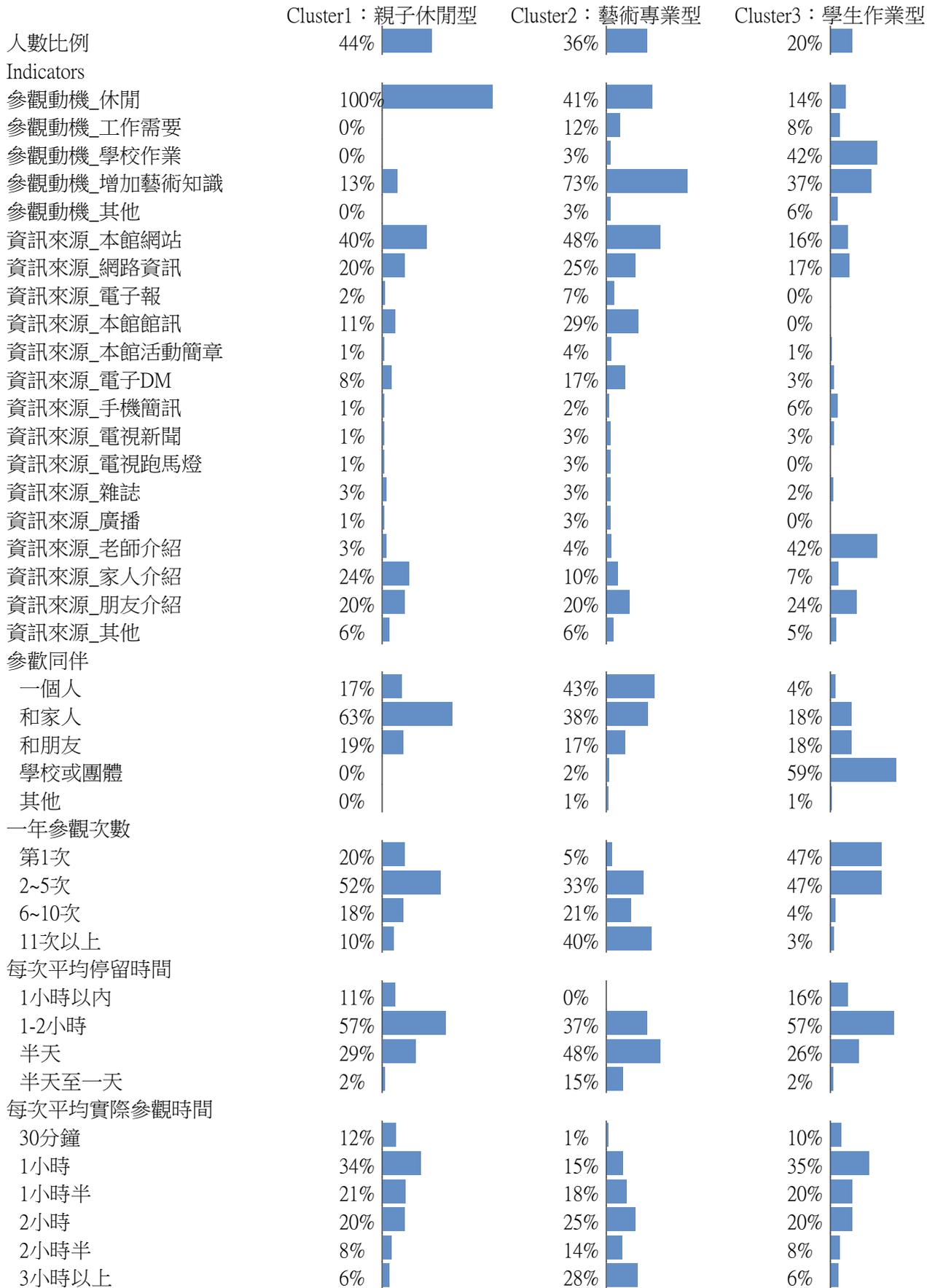


圖31. 參觀民眾族群特性

3. 參觀民眾族群之滿意度

不同參觀民眾族群，在「服務滿意度」所有面向上的 F 檢定皆未達統計顯著 ($p > .05$)，表示不同參觀民眾族群在「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，不會因為參觀民眾族群的不同而有所不同。

表47. 參觀民眾族群在服務滿意度上之差異分析摘要表

層面	參觀民眾族群	人數	平均數	標準差	F 值	p 值
參觀環境	(1) 親子休閒型觀眾	246	4.40	0.58	0.08	.924
	(2) 藝術專業型觀眾	198	4.40	0.61		
	(3) 學生作業型觀眾	109	4.38	0.57		
服務人員	(1) 親子休閒型觀眾	246	4.41	0.60	1.24	.290
	(2) 藝術專業型觀眾	198	4.49	0.58		
	(3) 學生作業型觀眾	109	4.41	0.63		
團體/定時導覽服務	(1) 親子休閒型觀眾	133	4.39	0.59	1.87	.156
	(2) 藝術專業型觀眾	134	4.51	0.54		
	(3) 學生作業型觀眾	85	4.39	0.58		
展覽內容	(1) 親子休閒型觀眾	246	4.30	0.60	1.28	.278
	(2) 藝術專業型觀眾	198	4.37	0.56		
	(3) 學生作業型觀眾	109	4.40	0.60		
整體滿意度	(1) 親子休閒型觀眾	246	4.36	0.54	0.98	.375
	(2) 藝術專業型觀眾	198	4.42	0.54		
	(3) 學生作業型觀眾	109	4.43	0.55		

註：團體/定時導覽服務為預約方式、專業知識、服務態度、解說速度等四項滿意度之平均

捌、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 578 份，參觀民眾的男女比為 26.8%、72.7%，女性較多；年齡層集中在 50 歲以下（74.4%），接近 3/4；參觀民眾的教育程度以大學/專科最多（48.4%），不過高中/職以下者也不少（34.1%）；職業方面，以學生最多（37.9%），其次工商服務業達 15.2%、家庭主婦 13.5%，此為主要三大族群；居住地方面，因地緣關係，自然以台中市最多（62.8%），而整個中部地區佔率高達 72.11%，其次為北部地區（17.1%），其餘地區都在 10% 以下。

在參觀特性方面，參觀民眾的參觀動機以休閒最多（63.4%），其次為增加藝術知識（39.5%）；參觀民眾的資訊來源以本館網站最多（38.6%），其次「網路資訊」與「朋友介紹」（各 21.0%）。

而參觀民眾的參觀同伴以和家人最多（44.8%），其次一個人（22.8%）、和朋友（18.3%）；參觀民眾一年參觀美術館次數(含本次)，以 2~5 次最多（44.3%），其次為第 1 次（19.9%）。

參觀民眾每次在國美館平均停留時間，以 1-2 小時最多（49.3%），其次為半天（34.8%）；參觀民眾的實際參觀時間，以「1 小時」（26.6%）、「2 小時」（22.0%）與「1 小時半」（19.2%）三者最多，合計佔 67.8%。

參觀民眾的夜間參觀經驗，以「不曾」最多（67.6%）；希望國美館夜間開放時段，以「星期六」最多（66.3%）；參觀民眾喜歡的參觀展覽方式，以「自行參觀」最多（76.8%），其次為「團體/定時導覽」（10.2%）；參觀區域前五名為「展場」（58.9%）、「館外彫塑園區」（31.0%）、「精品店」（29.3%）、「兒童遊戲室」（26.2%）、「影音藝術廳」（25.9%）。

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，在軟體設施上，以「解說,講解,導覽,介紹,資訊等」及「親切,主動,互動,態度,熱情,笑容,和善,耐心,貼心等」類最多；在硬體設施上，以「廁所,洗手間,冷氣,空調,飲水,飲水機,停車,車位,椅,座位等」及「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」類最多。

在對本館的期望方面，以「展覽,藝術,作品,美術,展品,國際化等」及「開放,時間,空間,展

場,分館,設施等」類最多。

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（97.2%）及參觀環境（96.2%）最高，其次依序為服務人員（94.8%）、展覽內容（94.5%）。

至於團體/定時導覽服務及人員方面（原導覽解說人員），合計「非常滿意」與「滿意」的人數，則以服務態度（96.9%）及專業知識（96.2%）最高，其次依序為解說速度（94.7%）、預約方式（94.1%）。

進一步，對於有人填答的六種參觀導覽方式中，沒有任何民眾覺得不滿意。

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（ $M = 4.43$ ）、參觀環境（ $M = 4.40$ ）、展覽內容（ $M = 4.35$ ）。整體滿意度平均分為 4.40。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、團體/定時導覽服務及人員、參觀環境、展覽內容、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

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，會受到年齡、教育程度、職業與居住地(全國地區)等的影響。也就是說，不同年齡、教育程度、職業與居住地(全國地區)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，會受到年年齡、職業、居住地(全國地區)與（中部縣市）等的影響。也就是說，不同年齡、職業、居住地(全國地區)與（中部縣市）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，不同居住地(全國地區)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，並不會受到所有背景變項。

在「夜間參觀其他美術館經驗」的人數比例上，僅會受到教育程度別的影響。也就是說，不同教育程度的參觀民眾，其夜間參觀其他美術館經驗會有較大的不同。

在「希望國美館增加夜間開放時段」的人數比例上，僅會受到年齡、教育程度的影響。也就是說，不同年齡、教育程度的參觀民眾，其夜間參觀其他美術館經驗會有較大的不同。

在「參觀展覽方式」的人數比例上，會受到教育程度、居住地(全國地區)的影響。也就是說，不同教育程度、居住地(全國地區)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，參觀民眾的服務滿意度僅僅會受到年齡、教育程度、參觀同伴、一年參觀次數、平均停留時間、夜間參觀其他美術館經驗等背景影響。

在年齡方面，20 歲以下民眾對「展覽內容」滿意度顯著高於 21-30 歲者。

在教育程度方面，高中/職以下民眾對「展覽內容」滿意度顯著高於大學/專科者。

在參觀同伴方面，和家人與學校或團體者在「展覽內容」與「整體滿意度」，顯著高於一個人者。

在一年參觀次數方面，11 次以上者對於「整體滿意度」，顯著高於第 1 次與 6~10 次者。

在平均停留時間方面，半天者對於「服務人員」，顯著高於 1-2 小時者。

在夜間參觀其他美術館經驗方面，4 次以上者對於「展覽內容」與「整體滿意度」顯著高於 1~3 次者。

至於其他的人口背景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。

其次，「整體服務滿意度」與本次調查導入之「團體/定時導覽服務及人員」子項目，「預約方式」、「專業知識」、「服務態度」、「解說速度」等的服務滿意度皆有顯著中度相關

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完全沒有影響；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，其次為服務人員，而參觀環境、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（105 上半年）相比，各項滿意度數據皆有上升情形，尤其「團體/定時導覽服務及人員」達到統計顯著，雖因調查排除未接受此項服務者有關，但持續滿意度的上升也代表本館服務的進步。

而發現最近五次調查中（104 上、下半年，105 上、下半年，106 上半年），各項滿意度數據皆呈現穩定態勢，沒有大幅變化。而「團體/定時導覽服務及人員」的滿意度則有較大幅度的上升，值得鼓勵。

6. 參觀民眾之市場區隔

針對觀眾的參觀行為（類別型資料），將具有共同行為者加以集群，希望找出本館參觀民眾的市場區隔，俾未來針對不同參觀行為的族群，提供客製化服務。

經由使用潛在群體模式，發現以 3 群為最佳分群數。由潛在群體機率得知，族群 1 比率約 44%，可稱為「親子休閒型觀眾」；族群 2 比率約 36%，可稱為「藝術專業型觀眾」；族群 3 比率約 20%，可稱為「學生作業型觀眾」。不同參觀民眾族群，在「服務滿意度」上皆沒有顯著差異存在

7. 建議

- 持續對男性或 60 歲以上高齡人口民眾，進行宣傳活動，以吸引更多民眾前來參觀。另外，上半年退休人員比例比去年近一倍（5.4%→9.2%），符合去年同期本研究發現，老齡化社會來臨，可舉辦更多與退休族群相關的展覽與活動之建議。今後仍可持續將退休人員客群列為重點目標，如與各機關人事單位聯絡，提供宣傳單張，俾人員辦理退休時同時獲得退休生活安排資訊，提供全民的藝術文化認知。

- 民眾主要的資訊來源為網站、網路、朋友介紹、家人介紹等，除以前調查所知之網路資訊外，今年朋友或家人介紹躍居前茅，可見口碑宣傳也發揮重要功能。建議加強對已來館民眾的宣導，仿效國外的客戶推薦計劃（Referral plan），透過如製發推薦卡、現場掃描 QRcode 轉傳等，給予舊客戶推薦獎勵，增加人際宣傳的威力。
- 有關網路資訊方面，目前館方經營的臉書粉絲團，今年 7 月 20 日粉絲已破 4 萬 2 千人，對比去年同期 3 萬人，成長了 40%，非常可觀，可見社群網路經營頗有成效。仍建議可規劃粉絲團成員分析，找出活躍粉絲的族群特性，如累積按讚最多、最有帶動力的粉絲，以及留言關鍵字分析、貼文排名等，以深化社群經營。
- 民眾一年參觀美術館次數(含本次)中，第 1 次參觀的比例再下降為 19.9%（同期間 105 年 22.9%，104 年 25.9%，103 年 47.2%），而 2 次以上的回頭客增為 79.4%（同期間 105 年 77.1%，104 年 72.7%，103 年 51.9%），代表本館對參觀民眾的客戶關係經營 CRM 持續發揮成效，使民眾願意更常來館參觀，繼續維持。不過也透露一個訊息，新客戶減少中（跌破二成），這是一個警訊。建議立即與來館總人數比對，查看第 1 次參觀民眾的絕對人數變化，以供因應。
- 民眾最喜歡的參觀展覽方式還是自行參觀，約佔七成七（同期間，105 年六成五，104 年六成六，103 年六成五），今年大幅提高。而專家導賞、團體/定時導覽均較去年同期減少 5~7 個百分點。鑑於導賞或導覽仍為深入介紹館藏的最好方法，建議了解上半年導賞或導覽場次是否明顯減少，以資因應。
- 在滿意度方面，與去年同期相比，並沒有太大變化，代表美術館的服務品質已達穩定階段。今年新增之團體/定時導覽服務及人員各子項，滿意人數也都在 94% 以上，僅在解說速度一項，不滿意比例稍多，但也只有 4 人。建議觀察下半年調查結果，再作決策。
- 各種參觀導覽方式之滿意度，除「自行參觀」者外，其餘有人填答的六種參觀導覽方式，沒有民眾覺得不滿意，應繼續維持。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。
- 從參觀民眾的市場區隔來看，來館參觀民眾類型大致已定型為親子休閒型、藝術專

業型、學生作業型三類，比例大致為 45:35:20，各類民眾的滿意度並無差別。由於近幾次調查皆如此，故未來擬每隔 2 年再進行本項分析。

玖、 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
A	人員,志工,服務,服務品質
241	志工培訓，導覽正音口條須精進
300	服務人員可以多一些互動，看展時有些迷茫
B	解說,講解,導覽,介紹,資訊
16	導覽，我填問卷時才知道有 APP 導覽方式
25	資訊要更普及，許多人不知道可利用的館內資訊及設施
36	語音導覽，更了解展品
41	真人導覽，方便
103	加強資訊導覽，
164	，檔期資訊
189	語音導覽增加，一直舉著手機很累
211	增加英文介紹，
241	志工培訓，導覽正音口條須精進
495	多增加導覽，比較能夠有選擇的時段
524	展覽內容，展場導覽的畫數量不多都沒介紹
605	APP QR，資訊更明確
659	增專家導覽，能對展品提出更多或更深入的問題
660	展品介紹，以便入場時選擇
672	導覽，導覽圖可多增加一些
C	親切,主動,互動,態度,熱情,笑容,和善,耐心,貼心
10	親子遊戲，親子互動引發興趣
45	互動，讓我們不僅來參觀，也能跟朋友互動
51	兒童互動區，增加藝術創造者與小孩互動
194	多媒體互動平台，互動體驗
270	互動遊戲，可增加印象
271	互動遊戲，可增加印象
300	服務人員可以多一些互動，看展時有些迷茫
404	互動裝置，
459	裝置互動藝術，多設置些增加人與藝術的互動
521	互動式，比較有樂趣
573	互動區，
671	互動裝置，
D	展覽,藝術,作品,展場,動畫
51	兒童互動區，增加藝術創造者與小孩互動
190	展品設置多元化，可增加雕塑之類的展品豐富展覽內容

	227	藝術實作，增進美術技能
	229	藝術講座，
	459	裝置互動藝術，多設置些增加人與藝術的互動
	524	展覽內容，展場導覽的畫數量不多都沒介紹
	582	，作品說明卡字太小
	645	線上展覽，家離很遠
E		參觀品質(秩序維持)
	35	活動 SOP，活動秩序可再進步
F		讚語或空泛建議
	8	很好，
	73	很好，
	77	小孩可完，我想玩
	87	很好，
	95	影音片子優，
	96	滿意，
	122	想不到，
	133	，非常好
	220	沒有，
	540	可以更好，
	580	，美術館前的廣場
other		其它無法分類
	12	親子遊戲體驗，
	22	，增加自動語音說明
	23	，語音說明加強
	66	標示，可以用白色的
	67	QR CODE 燈光，有些地方太暗不好照
	74	WIFI，可以加強
	78	DIY，推廣美感教育
	82	孩童知識，增加孩童參館意願
	134	展品說明可以多一些，
	139	電郵通知，方便排時程
	140	活動報名，活動名額多一點
	141	線上預約，
	166	美術館全圖，
	169	活動，可以多舉辦
	232	戶外展示，
	240	網站，不夠人性化
	250	網路訊號，有時有死角

260	增加影片多樣性，
275	藝國美館，APP 收集金幣不會用無法收集
283	VR，先進的設備能創造話題
294	多設休息座位，
476	ONLINE INFO，館藏資料數位化自助普及
508	投影設備，身歷其境
532	音響和耳機部分，各別播放室聲音會混雜
578	國美無雙，建議提供紙本 DM
581	員工熱心，可增加親民度
638	，可操作
651	網站，註冊會員後無法使用
652	網站，註冊會員後無法使用
656	繪本區可增加電腦，太多小朋友排隊
658	停車場大門，方便進出
662	可多影音讓民眾觀賞，
670	，可以更智慧型
682	建議紙本 DM 擺放的位置，看得到

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
A	廁所,洗手間,冷氣,空調,飲水,飲水機,停車,車位,椅,座位
62	殘障車位變少了，變成摩托車車位
133	增座位，供暫時休息
134	放映區多些座椅，才可以坐下來好好欣賞
169	椅子，可以多設置
187	休息椅，年紀比較大時間長腳會很痠
188	飲水，可以提供一些紙杯
189	多加椅子，站久比較累
190	可多設些椅子，參觀過程中可以休息
297	座位，老人
411	飲水機，熱飲水機部分
413	停車，之前車位比較多周邊車位減少
449	廁所，很乾淨
466	，停車位不夠
475	廁所尿布台，
524	休息椅子，座位不夠
581	座位，座位可增加，入口標示可更醒目
659	展場內增設座椅，長者無法久站
672	座位，休息區座椅可以增加
673	開放側門進出，方便停車場出入希望英才門至少開放單向離場
677	休息座位，有點少人多時不夠坐
679	廁所，可以更乾淨
686	廁所，有的燈光有點暗，數量有點少
687	廁所，女廁可多一些
B	休息,參觀,空間,動線,標示,路線,路標,展場,休息區,英才
16	，應該在進館時有人員或看板說明參觀時有導覽才會增長知識
41	休息區，方便
133	增座位，供暫時休息
140	休息區，多一點
141	動線規劃，
159	休閒區，可讓隨行者休息
187	休息椅，年紀比較大時間長腳會很痠
190	可多設些椅子，參觀過程中可以休息
426	指標路線，
524	休息椅子，座位不夠

	525	很棒的展覽空間，
	526	大氣空間寬敞，
	581	座位，座位可增加，入口標示可更醒目
	606	增加休息空間，展場很大，體力耗費多
	609	戶外休息區，太陽很大
	628	，字太小，路線可再清晰
	659	展場內增設座椅，長者無法久站
	660	增設休息區，年紀大者易累
	672	座位，休息區座椅可以增加
	673	開放側門進出，方便停車場出入希望英才門至少開放單向離場
	677	休息座位，有點少人多時不夠坐
	683	動線規劃，觀展動線不清楚
C		導覽,螢幕,語音,電腦
	10	多媒體導覽，解說
	12	觸控螢幕，
	16	，應該在進館時有人員或看板說明參觀時有導覽才會增長知識
	104	，加強老人導覽設施
	200	電腦設備，
	300	可以更科技感一點，導覽內容感覺有點過時
	508	互動螢幕，寓教於樂
D		兒童,孩子,小朋友,遊戲
	445	兒童遊戲室，可再增加或擴大
	662	多些互動設施，可讓孩子一起加入有共鳴
E		讚語或空泛建議
	87	很好，
	96	滿意，
	525	很棒的展覽空間，
	526	大氣空間寬敞，
	580	，可多加利用
	670	不錯，很舒適
other		其它無法分類
	8	清潔，
	19	互動或藝術，更有趣
	22	，部分說明字體過小
	23	，人員可主動說明
	24	多一些互動展品，
	61	告示牌，不夠清楚
	123	多互動，很少互動

150	WIFI，可自行下載展品解說
166	愛心傘，
210	電梯太少，
240	殘障人士非常不方便，無障礙設施需加強尤其雨天殘障人士無法安全無雨的上車
253	子母機的普遍，
256	標誌不清楚，標誌字太小
499	大門入口處柱子已掉漆，美術館的門面要顧好
529	展品，希望可再多一些
532	，有部分網站沒設好少了互動效果，可更多現代藝術家作品資訊
570	互動，增加對藝術的興趣
571	女廁，可增小幼男童便桶
578	空氣，有霉味
579	影音音量可調整，太小聲了
582	展登不要用廣告紙，說明板有些字太上面
594	平價用餐區，其他太貴
664	育嬰房太少，假日育嬰房間只有一間不方便親餵尿布檯只有一個要排隊許久
674	開放側門進出，方便
701	入口處可放近期展覽資訊，指引不清楚
702	入口處可放近期展覽資訊，方便一點

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
8	作品旁邊的說明，非常期待
15	更多藝術品創作
20	希望可增加互動式展覽像今天能進入作品一樣有趣
38	經常性展覽多更替
57	有許多作品令人讚嘆不已
61	希望成為世界 TOP10 美術館
62	兒童美術主題展覽
65	可增加更多藝術家販售
105	展覽的期間不要過長
106	有時展期過長，是否縮短，每周參觀都是一樣的展覽
130	更多國外藝術家的展覽
132	開放作品給民眾投票
133	展出多元文化的藝術
136	能持續有新作品展出
141	能帶動全民的美術欣賞素養，讓小孩子從小培養美學
156	多舉辦危觀豐縣列展覽。
163	多對外廣宣曝光，加強一般民眾多參與提升藝術人文資訊
182	缺乏國際性展品
183	欠缺國際性大展
184	欠缺國際性大展
187	辦好展覽，好演講，好活動
188	希望美術館可以舉辦民眾活動，提高大眾藝術欣賞水平
191	多辦美學講座，藝術結合音樂
192	可以多辦藝術講座
196	希望展品更多一些
227	成為台灣亞洲藝術領先龍頭
230	展覽樣式能更多
234	多些 3-6 歲的孩童可近的展覽
239	希望可以多引進國外展覽，增進文化交流
242	有更大型展覽
243	希望增加國外作品展覽
246	希望多點親子展覽
247	希望有針對兒童的展覽
266	可多辦幼兒美術營隊

269	希望多些多媒體藝術展
270	展覽可多一點
271	展覽可多一點
401	為藝術科技重鎮
403	作品相對位置
431	可以增加幼兒相關展覽
433	展覽多元化
437	有更多有趣的展覽
455	能有各個年齡層的展，作品旁可有意境的說明
456	展覽資訊再多一點，早點開館
459	可再讓餐館來賓互動藝術作品有不只在視覺上的饗宴，可與肢體結合
463	內容能更加豐富，多些不同形態展覽
465	能繼續深耕台灣美術史推廣
466	多辦各種展覽
470	可以有更多年齡層可觀賞的展覽，希望展覽內容更貼近生活
493	展覽的作品很有藝術感
506	展覽期間勿太長，因為我常來
517	有更多精彩的展覽
521	期望多舉辦美學互動展覽
535	不只是藝術空間更是文化活動的場所
541	希望部分可提供接觸的展品
545	增加市民藝術涵養很棒
551	可以簡訊通知展覽活動資訊
563	對剛進入的參觀者稍微做一下館內展品內容的引導方向。
564	增加互動設備之展覽
568	展覽可更豐富
572	繼續引介國外藝術家作品導覽
574	希望有更多新展覽
585	希望國美館能跟上國外一流美術館規範，開放攝影
589	增加立體雕塑雕刻方面作品
598	提供警語，為保持作品溫度較低宜帶外套
599	可印一些展覽明信片等等
601	希望有越來越多關於幼兒展覽
605	知識藝術的傳承
608	期望有更多元的展品加入本館，或開放學生畢展作品參與
612	增加展品創作理念說明
620	吸引中外優質展覽
621	多些美術品

622	希望能收費，用此經費引進更有國際性的展
624	與國際知名美術館同步
627	希望能有夠多雅俗共賞的展品
635	展覽內容多元化，多媒體藝術
636	增加國外美術展
650	多辦些有趣的展覽，也期待夜間展覽
659	多辦與觀眾互動，刺激思考的活動，增加民眾對當代藝術的認識
662	會定期開放增加一些不同展覽，很有藝術氣息
676	希望可以多一些藝術介紹
677	多些像煉金展的展覽
693	語音導覽作品希望可以多一點
704	引入多點外國展覽
B	活動
11	親子演講活動，小學生知識體驗
37	數位體驗活動可否線上申請或排隊
39	增加兒童活動及節目
63	希望有更多的活動
94	活動多一點
125	遊戲室外可放電視播放遊戲規則及相關活動介紹
143	多舉辦寒暑假兒童營隊活動
187	辦好展覽，好演講，好活動
188	希望美術館可以舉辦民眾活動，提高大眾藝術欣賞水平
274	活動多一點
508	多辦研習活動
535	不只是藝術空間更是文化活動的場所
551	可以簡訊通知展覽活動資訊
552	1.希望開放夜間時段 2.多辦親子活動
570	增加親子互動活動
571	多些活動
659	多辦與觀眾互動，刺激思考的活動，增加民眾對當代藝術的認識
C	互動
20	希望可增加互動式展覽像今天能進入作品一樣有趣
80	兒童互動體驗可增加
88	多一些可互動區
137	希望多設些互動的美展
254	互動
255	互動
410	更多互動設施

459	可再讓餐館來賓互動藝術作品有不只在視覺上的饗宴，可與肢體結合
496	更多互動遊戲
521	期望多舉辦美學互動展覽
564	增加互動設備之展覽
570	增加親子互動活動
659	多辦與觀眾互動，刺激思考的活動，增加民眾對當代藝術的認識
D	兒童,遊戲,親子,小朋友
11	親子演講活動，小學生知識體驗
39	增加兒童活動及節目
53	遊戲間多一間
62	兒童美術主題展覽
71	兒童遊戲室遊戲器材更多一點
72	兒童遊戲室玩具在更多
80	兒童互動體驗可增加
125	遊戲室外可放電視播放遊戲規則及相關活動介紹
129	可以增設更多兒童遊樂設施
143	多舉辦寒暑假兒童營隊活動
198	開放兒童展
246	希望多點親子展覽
247	希望有針對兒童的展覽
248	希望適合兒童的餐飲可增加
469	能多設置一些兒童可玩可看的設施
496	更多互動遊戲
552	1.希望開放夜間時段 2.多辦親子活動
555	兒童區開放成人參觀
570	增加親子互動活動
657	能增加些小朋友的陶土，雕刻等創作類學習
E	導覽,解說
86	增加導覽場次，有網站公布
127	少一點導覽
177	希望降低導覽人數限制
407	導覽很棒
408	導覽很棒
426	導覽人員人力要增加
429	導覽很有FU
449	希望有更多人員可以幫忙解說
471	定時導覽
482	希望多加導覽

500	增加實體導覽介紹
532	導覽動線可以順路一點，
544	自由導覽
572	繼續引介國外藝術家作品導覽
693	語音導覽作品希望可以多一點
703	希望定時導覽部分可以先知道內容主題
F	宣傳,資訊,推廣教育
33	講座可更豐富推廣藝文資訊
89	增加宣傳
112	展期長些推廣訊息再多元些
163	多對外廣宣曝光，加強一般民眾多參與提升藝術人文資訊
456	展覽資訊再多一點，早點開館
465	能繼續深耕台灣美術史推廣
494	在宣傳上能多加強
551	可以簡訊通知展覽活動資訊
628	多宣傳
630	希望可獲的更新資訊以免錯過
695	網站或 EMAIL 提供適合各年級學童參觀的資訊謝謝
G	動線,標示
45	上樓路線的教導有時會迷路是否可以拍照的標示
258	參觀動線要更流暢
532	導覽動線可以順路一點，
637	動線說明可增加，有點不清楚 2，3 樓展區
H	時間,空間,開放,展場,分館,設施
9	多謝有此展場
46	展場規劃能更明確
47	時間延長
91	希望增加參觀時間
132	開放作品給民眾投票
153	增設盲人點紙無障礙空間
176	空間寬敞舒適，服務人員親切專業
198	開放兒童展
200	開館時間延長
237	休憩空間增加
282	有展場的味道很重
294	延長閉館時間可以再更多參觀時間選擇
419	平日開放夜間
427	空間很舒適

432	有夜間開放參觀會更棒
441	希望能開放夜間開館，並使用燈光效果讓館外觀更吸引遊客。
501	燈光很黑暗，空間不雙通
504	延長開放時間到晚上
524	開放時間延長
535	不只是藝術空間更是文化活動的場所
536	國美館有很棒的戶外空間，可以多利用這空間
552	1.希望開放夜間時段 2.多辦親子活動
555	兒童區開放成人參觀
561	增長開放時間
585	希望國美館能跟上國外一流美術館規範，開放攝影
588	增加休息空間
596	夜間開放
608	期望有更多元的展品加入本館，或開放學生畢展作品參與
662	會定期開放增加一些不同展覽，很有藝術氣息
670	多增加夜間時間
672	開館時間延長
I	人數控管
177	希望降低導覽人數限制
J	平價消費
	無
K	讚語或空泛建議
93	繼續
176	空間寬敞舒適，服務人員親切專業
250	再接再厲
267	永續經營
268	永續經營
407	導覽很棒
408	導覽很棒
427	空間很舒適
429	導覽很有FU
450	已經很好
512	整體不錯
518	貴館服務人員親切，謝謝您。
543	服務非常好
591	有很多玩具
634	小孩很喜歡的地方
other	其它無法分類

7	多辦世界名家畫展
19	充電站提供插頭 USB 線 拍照手機沒電或是可以直接充電的充電站
24	免費真的很棒
32	更多新展
34	多些講座
35	重啟大門(原面綠園道大門)
41	增加學生展
42	增加休息區座位
43	希望增設休息區
44	希望可讓民眾喝水
54	繪本再多一些課本讀物
58	更多畫展
59	多一些問卷題目，配合參觀內容，可增加小孩參觀樂趣
67	能有更多的展出
73	每年都有世界聞名畫展一次，增加世界觀。可考慮小額收費約 50 元。
77	晚點開館
85	有人拍照須注意
102	更多名家畫展
128	親和力，展示主題傳統與現代
145	很喜歡這裡的環境和氣味
146	有更多元的主題內容
147	希望收取門票提升參觀品質
155	期望做得更好點
162	資料中心書籍希望到平面陳列，上樓不方便
166	可以維持整潔度
181	非常滿意服務人員 100 分
185	展期延長
193	3F 館可否更換展
195	安靜
199	增加出入口
228	能有多些新銳設計師展
231	可以有多一點台灣各地的風俗習慣
235	每個展房人員表情都十分冷漠，可能因為一人看管較於乏陳
238	椅子多一些，可坐下休息腳很痠
256	多展些名畫
259	辦大型展
272	展期安排非常完滿多元化
275	WIFI 連不上，APP 要用自己的網路才可使用

277	館展呈現多元化，值得稱許
281	免費真的超棒的
286	可以有蓋章紀念會更棒
287	多辦電影
289	服務台的姐姐服務都很親切
291	Photography(traditional film)
297	行銷擴大
300	希望可以更適合普通大眾
416	可多設指標
421	每次來都有新奇感受
434	標誌更大一點
435	每個小姐都很親切
436	展期可以短點嗎
443	加強總機服務專業
452	建議多添加在地文化特展
453	觀賞影片的 10D 室可否增設座椅?
468	多設遊樂器材
474	夏天冷氣需要強一點
478	希望可由英才門進出
481	非常的好
491	希望可以多加遊樂設施
492	美展很有古時候的味道
507	展期勿太長
511	多元展示
515	看到木雕展
525	繼續保持這優質的藝文場地
527	增加無障礙設施
548	展區位置規劃宜改善
549	多增加本土文化展示
559	增加行銷
562	整體環境感覺還不錯，某些畫作希望有文字說明
575	希望人可以說得很清楚
576	加工快點做好設施
577	加工快點做好設施
578	貴館印出版物販售
582	靈魂機械煉金術較大眾，很有趣
583	多辦講座或研習
595	希望有大的告示牌讓民眾保持安靜

613	懇請開英才門
626	參觀時段可以更長
629	多元設計展
640	玩具多一點
642	第一次來國美館，看到很多喜歡的展，很舒適輕鬆的地方。
649	增加座椅尤其是影片之前的地方
654	希望增加一些工法的介紹
661	冷氣開大點
675	希望增加一些能操作的設施
678	可設置飲食區
690	館藏書可外借
691	圖書館可外借
692	多舉辦高中生夏令營

附表 4 對參觀導覽方式的建議

編號	意見
8	最好每件作品旁邊說明
16	希望能加強宣導可使用的導覽方式
17	多宣導 APP 導覽我也是填問卷才知道的
21	自行參觀
24	參觀動線可以規劃一下
26	自由選擇
36	定時有導覽人員
45	層遞經驗
53	多元化
54	多元化
78	自由選擇
107	次數多一些
112	定時導覽
125	可用子母機人數多時聽得較清楚
157	定時有人講解
181	服務態度 100 分
188	希望與音導覽可以介紹作品而不是藝術家生平
189	希望與音導覽可以介紹作品而不是藝術家生平
190	希望導覽器對生平的介紹可以縮減一些，或放在對於作品的介紹之後，提高參觀效率。
194	適當增加導遊講解
256	專人帶導
267	定時專人導覽
268	定時導覽
300	可以介紹更詳細一點
408	隨意
409	導覽
422	很好介紹詳細
432	可否使用子母機，如果有導覽員解說
442	聽障朋友
450	耳機介紹
452	夜間開放至 19:00
455	有些作品旁沒有說明
456	有些圖旁邊沒說明
466	多些子母機更好
474	有些要解說員

488	講的態度不錯
499	增加有 QR CODE 的畫作
508	定點導覽
526	使用 QR CODE 語音導覽
529	可以在地上貼參觀動線
573	無線上網後素描講解
605	APP
620	再增加不同的主題
641	語言可流暢簡易些
650	展覽老師非常棒
660	多些時段
677	配戴耳機
678	導覽器
682	建議 3F 常設展增加作品簡介
690	QR CODE 導覽可以多一點
703	很好老師說得很詳細

壹拾、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

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？
