

2019

# 108 年下半年暨全年 國立臺灣美術館 參觀民眾滿意度 調查報告



# 目錄

目錄.....	i
表目錄.....	iv
圖目錄.....	vi
壹、前言.....	7
1. 調查目的.....	7
2. 調查對象.....	7
3. 調查內容.....	7
4. 資料處理.....	7
5. 分析方法.....	8
6. 信效度分析.....	8
貳、基本資料與參觀行為.....	11
1. 基本資料.....	11
(1) 性別分佈.....	11
(2) 年齡分佈.....	12
(3) 教育程度分佈.....	13
(4) 職業分佈.....	14
(5) 居住地分佈.....	15
2. 參觀特性.....	17
(1) 參觀動機分佈（可複選）.....	17
(2) 資訊來源分佈（可複選）.....	18
(3) 參觀同伴分佈.....	20
(4) 一年參觀次數分佈.....	21
(5) 平均停留時間分佈.....	22
(6) 實際參觀時間分佈.....	23
(7) 希望週六延長開放時間分佈.....	24

(8)	參觀展覽方式分佈 .....	25
(9)	參觀區域分佈（複選） .....	27
(10)	未來發展上應加強之設施與服務 .....	29
(11)	對本館的其他建議 .....	29
(12)	對參觀覽方式的建議 .....	29
3.	服務滿意度 .....	30
(1)	服務滿意度分佈 .....	30
(2)	各種參觀導覽方式之滿意度 .....	33
(3)	服務滿意度得分 .....	35
參、	比較不同人口背景之參觀民眾的參觀特性 .....	37
1.	參觀同伴 .....	38
2.	一年參觀次數 .....	40
3.	平均停留時間 .....	42
4.	實際參觀時間 .....	44
5.	希望週六夜間開放時段 .....	46
6.	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 .....	55
5.	居住地（中部縣市） .....	57
6.	居住地（全國地區） .....	58
7.	參觀同伴 .....	59
8.	一年參觀次數 .....	61
9.	平均停留時間 .....	63
10.	實際參觀時間 .....	64

11.	希望週六夜間開放時段 .....	66
12.	參觀展覽方式 .....	67
伍、	服務滿意度之相關性及預測因子 .....	69
1.	相關性 .....	69
2.	預測因子 .....	70
柒、	近三年參觀民眾的服務滿意度、基本資料、參觀特性、參觀型態及未來 發展建議比較 73	
1.	服務滿意度比較 .....	73
2.	滿意度變化 .....	75
3.	基本資料之年度比較 .....	76
4.	參觀動機（可複選）之年度比較 .....	77
5.	資訊來源（可複選）之年度比較 .....	78
6.	參觀特性之年度比較 .....	79
7.	參觀區域（複選）之年度比較 .....	80
捌、	結論 .....	81
1.	基本資料、參觀行為與服務滿意度 .....	81
2.	不同人口背景之參觀特性與型態 .....	82
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 .....	83
5.	近三年參觀民眾的比較 .....	83
6.	建議 .....	84
玖、	附表 .....	0
壹拾、	問卷 .....	7

# 表目錄

表 1.	問卷回收狀況記錄表.....	8
表 2.	信度統計量(全年).....	9
表 3.	項目整體統計量(全年).....	9
表 4.	性別之人數分配表.....	11
表 5.	年齡之人數分配表.....	12
表 6.	教育程度之人數分配表.....	13
表 7.	職業之人數分配表.....	14
表 8.	居住地之人數分配表.....	15
表 9.	參觀動機(可複選)之人次分配表.....	17
表 10.	資訊來源(可複選)之人次分配表.....	18
表 11.	參觀同伴之人次分配表.....	20
表 12.	一年參觀次數之人數分配表.....	21
表 13.	平均停留時間之人數分配表.....	22
表 14.	實際參觀時間之人數分配表.....	23
表 15.	希望週六延長開放時間之人數分配表.....	24
表 16.	參觀展覽方式之人數分配表.....	25
表 17.	參觀區域(複選)之人次分配表.....	27
表 18.	服務滿意度之人數分配表.....	31
表 19.	各種參觀導覽方式之滿意度人數分配表.....	33
表 20.	服務滿意度得分之敘述統計摘要.....	35
表 21.	參觀特性與基本資料的交叉分析彙總表.....	37
表 22.	性別在全年服務滿意度上之差異分析摘要表.....	50
表 23.	年齡在全年服務滿意度上之差異分析摘要表.....	51
表 24.	教育程度在全年服務滿意度上之差異分析摘要表.....	53
表 25.	職業在全年服務滿意度上之差異分析摘要表.....	55
表 26.	居住地(中部縣市)在全年服務滿意度上之差異分析摘要表.....	57
表 27.	居住地(全國地區)在全年服務滿意度上之差異分析摘要表.....	58
表 28.	參觀同伴在全年服務滿意度上之差異分析摘要表.....	59
表 29.	一年參觀次數在全年服務滿意度上之差異分析摘要表.....	61
表 30.	平均停留時間在全年服務滿意度上之差異分析摘要表.....	63
表 31.	實際參觀時間在全年服務滿意度上之差異分析摘要表.....	64
表 32.	希望週六夜間開放時段在全年服務滿意度上之差異分析摘要表.....	66
表 33.	參觀展覽方式在全年服務滿意度上之差異分析摘要表.....	67
表 34.	相關係數的強度大小與意義.....	69
表 35.	全年整體服務滿意度與各項人員服務滿意度之相關係數表.....	69
表 36.	預測全年整體服務滿意度之迴歸係數摘要表.....	70

表 37. 106~108 年度在服務滿意度上之差異分析摘要表..... 73

# 圖目錄

圖 1. 性別之人數比例 .....	11
圖 2. 年齡之人數比例 .....	12
圖 3. 教育程度之人數比例 .....	13
圖 4. 職業之人數比例 .....	14
圖 5. 居住地之人數比例 .....	16
圖 6. 參觀動機之人次比例 .....	17
圖 7. 資訊來源之人次比例 .....	19
圖 8. 參觀同伴之人數比例 .....	20
圖 9. 一年參觀次數之人數比例 .....	21
圖 10. 平均停留時間之人數比例 .....	22
圖 11. 實際參觀時間之人數比例 .....	23
圖 12. 希望週六延長開放時間之人數比例 .....	24
圖 13. 參觀展覽方式之人數比例 .....	26
圖 15. 參觀區域之人次比例 .....	28
圖 16. 服務滿意度之人數比例 .....	32
圖 17. 各種參觀導覽方式滿意度之人數比例 .....	34
圖 18. 服務滿意度得分之平均數 .....	36
圖 19. 參觀同伴與基本資料交叉分析表 (* 表統計顯著) .....	39
圖 20. 一年參觀次數與基本資料交叉分析表 (* 表統計顯著) .....	41
圖 21. 平均停留時間與基本資料交叉分析表 (* 表統計顯著) .....	43
圖 22. 實際參觀時間與基本資料交叉分析表 (* 表統計顯著) .....	45
圖 23. 希望週六夜間開放時段與基本資料交叉分析表 (* 表統計顯著) .....	47
圖 24. 參觀展覽方式與基本資料交叉分析表 (* 表統計顯著) .....	49
圖 25. 整體服務滿意度影響權重雷達圖 .....	72
圖 26. 106~108 年滿意度趨勢 .....	75
圖 27. 不同年度與基本資料交叉分析 .....	76
圖 28. 不同年度與參觀動機 (可複選) 交叉分布 .....	77
圖 29. 不同年度在資訊來源 (可複選) 之交叉摘要表 .....	78
圖 30. 不同年度在參觀特性之交叉摘要表 .....	79
圖 31. 不同年度在參觀區域 (複選) 之交叉摘要表 .....	80
圖 32. 晨晰 Insight .....	86

# 壹、前言

## 1. 調查目的

為了解 108 年度下半年前往國立臺灣美術館之參觀民眾，對本館各項公共設施與服務的滿意度，特續執行本調查。調查資料將與上半年合併後進行全年分析。

## 2. 調查對象

調查對象以國立臺灣美術館之參觀民眾為主。

## 3. 調查內容

調查問卷內容與上半年相同，分成四大部份，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、希望週六夜間開放時間、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

今年下半年仍持續採用以網路問卷調查，在服務台以平板電腦連網，邀請民眾填答。本次調查共回收問卷數為 598 份，有效份數為 598 份，廢卷 0 份，有效回收率為 100.0%，在 95%信賴水準，抽樣誤差為正負 4.01%以內 (<http://www.surveysystem.com/sscalc.htm>)。有效樣本中，針對量表題部分，若有少許題項漏填者，為求完整，以眾數方式填補。

上、下半年問卷合併後的有效份數為 1294 份，在 95%信賴水準，抽樣誤差為正負 2.72%以內。整理如表 1 所示。

表1. 問卷回收狀況記錄表

上半年	回收問卷 703	廢卷 7	有效問卷 696	有效回收率 99.0%
下半年	回收問卷 598	廢卷 0	有效問卷 598	有效回收率 100.0%
全年	回收問卷 1301	廢卷 7	有效問卷 1294	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。

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

最後，進行近三年（106 年~108 年）間相關滿意度之趨勢比較，同時比較不同年度之人口變項、參觀特性、參觀區域等。而且針對參觀民眾所提出本館應加強哪些設施與服務、其他建議等之文字意見，進行彙整以歸納不同年度之關注議題。

## 6. 信效度分析

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

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

經過信度分析後，獲得本次問卷之 Cronbach's  $\alpha$  值為 0.89，大於 0.70 之標準，表示該份

問卷題目之間具有不錯的內部一致性，即信度優良。

表2. 信度統計量(全年)

Cronbach's Alpha 值	項目的個數
0.89	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(全年)

題號	內容	項目刪除時的 尺度平均數	項目刪除時的 尺度變異數	修正的項目總 相關	項目刪除時的 Cronbach's Alpha 值
1	參觀環境	18.05	4.74	0.72	0.88
2	服務人員	17.99	4.77	0.77	0.86
3	團體/定時導覽服務及人員	18.00	5.00	0.68	0.88
4	展覽內容	18.05	4.89	0.73	0.87
5	整體滿意度	18.04	4.72	0.81	0.86

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 793 人 (61.3%)，「男」較少，計 501 人 (38.7%)。

表4. 性別之人數分配表

性別	全年		下半年		上半年	
	人數	百分比(%)	人數	百分比(%)	人數	百分比(%)
男	501	38.7	251	42.0	250	35.9
女	793	61.3	347	58.0	446	64.1
未填答	0	0.0	0	0.0	0	0.0
總數	1294	100.0	598	100.0	696	100.0

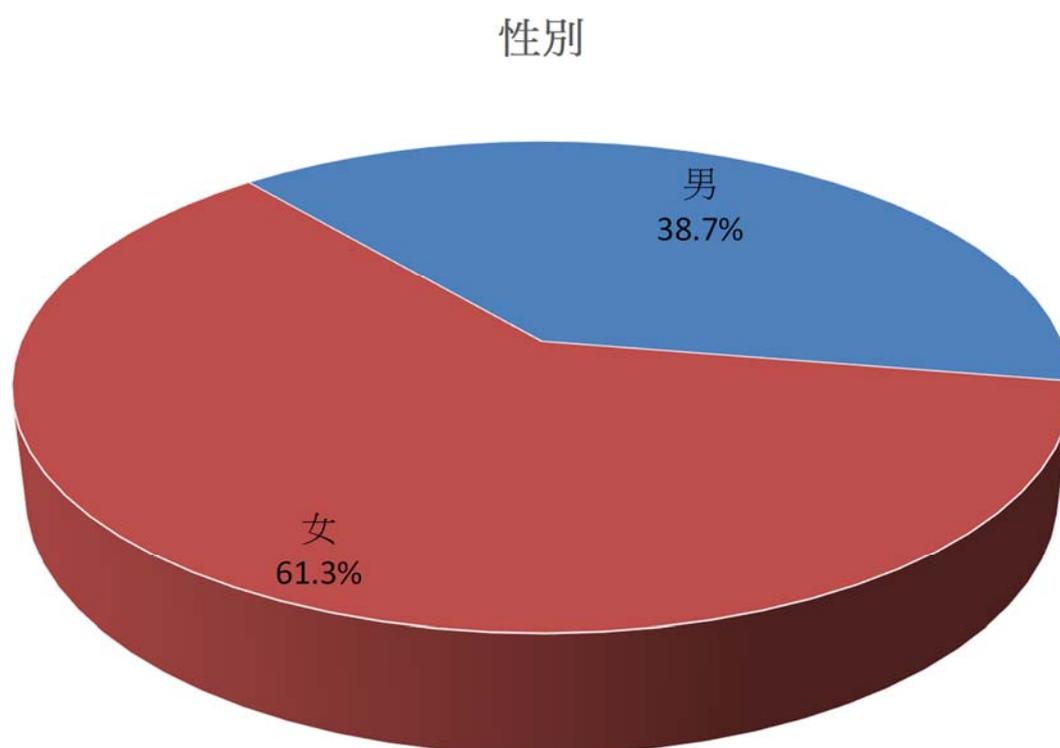


圖1. 性別之人數比例

## (2) 年齡分佈

受訪參觀民眾的年齡以「20歲以下」最多，計632人（48.8%），其次依序為「41-50歲」169人（13.1%）、「31-40歲」167人（12.9%）、「21-30歲」148人（11.4%）、「51-60歲」103人（8.0%）、「61歲以上」72人（5.6%），未填答3人（0.2%）。

表5. 年齡之人數分配表

年齡	全年		下半年		上半年	
	人數	百分比(%)	人數	百分比(%)	人數	百分比(%)
20歲以下	632	48.8	328	54.8	304	43.7
21-30歲	148	11.4	64	10.7	84	12.1
31-40歲	167	12.9	75	12.5	92	13.2
41-50歲	169	13.1	74	12.4	95	13.6
51-60歲	103	8.0	34	5.7	69	9.9
61歲以上	72	5.6	23	3.8	49	7.0
未填答	3	0.2	0	0.0	3	0.4
總數	1294	100.0	598	100.0	696	100.0

註：若百分比合計超過或不足100%，係因四捨五入所致。

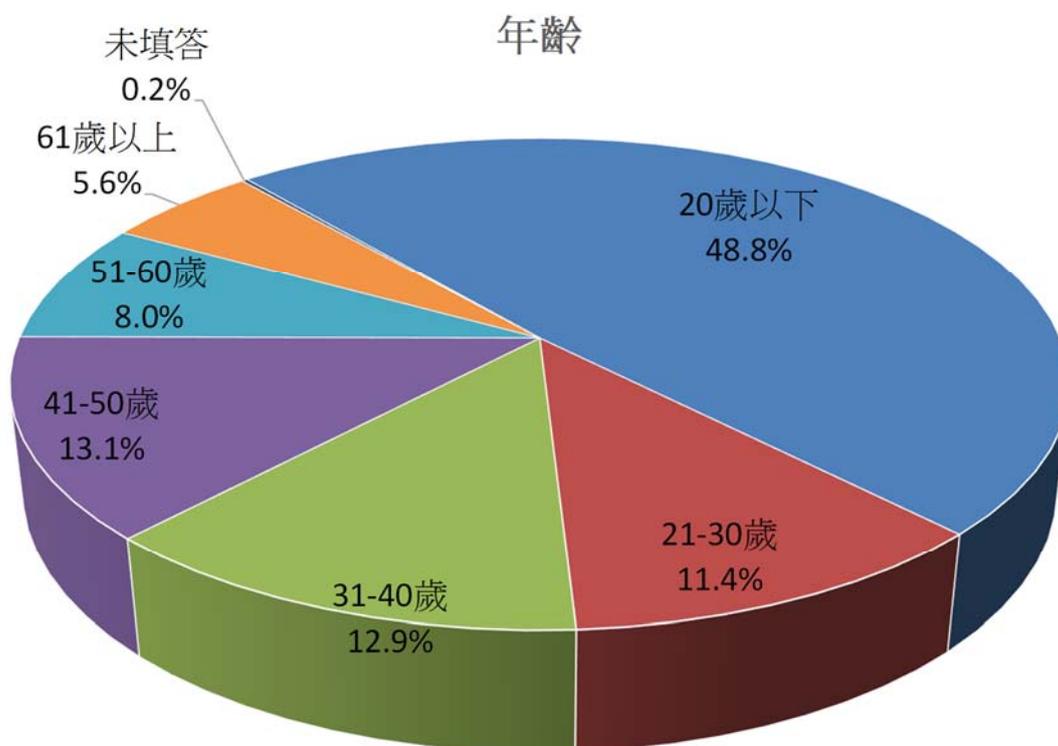


圖2. 年齡之人數比例

### (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 679 人（52.5%），其次依序為「大學/專科」477 人（36.9%）、「研究所以上」135 人（10.4%），未填答 3 人（0.2%）。

表6. 教育程度之人數分配表

教育程度	全年		下半年		上半年	
	人數	百分比(%)	人數	百分比(%)	人數	百分比(%)
高中/職以下	679	52.5	343	57.4	336	48.3
大學/專科	477	36.9	199	33.3	278	39.9
研究所以上	135	10.4	56	9.4	79	11.4
未填答	3	0.2	0	0.0	3	0.4
總數	1294	100.0	598	100.0	696	100.0

註：若百分比合計超過或不足 100%，係因四捨五入所致。

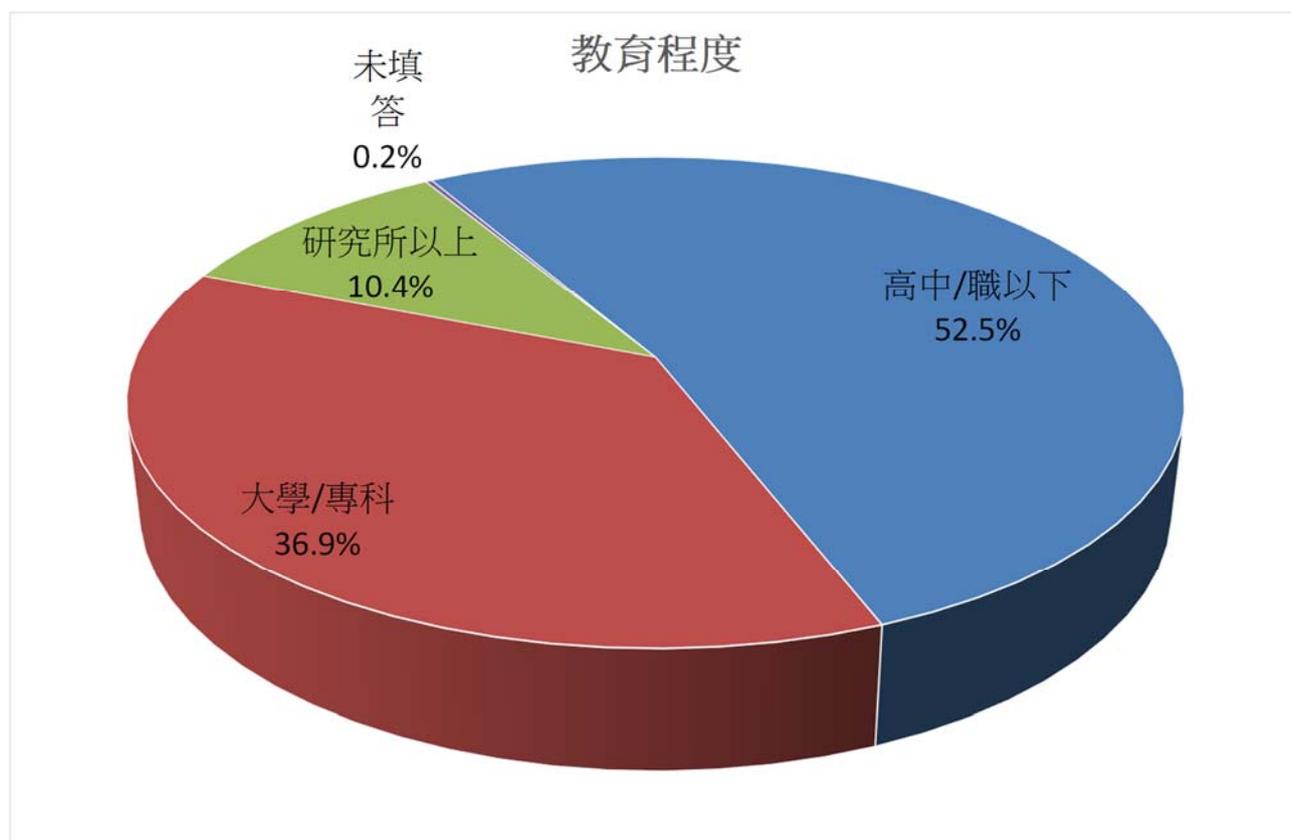


圖3. 教育程度之人數比例

#### (4) 職業分佈

受訪參觀民眾的職業以「學生」最多，計 655 人（50.6%），其次依序為「工商服務業」155 人（12.0%）、「教」111 人（8.6%）、「家庭主婦」104 人（8.0%）、「自由業」102 人（7.9%）、「退休人員」66 人（5.1%）、「軍公」48 人（3.7%）、「其它」47 人（3.6%）、「農林漁牧業」6 人（0.5%）。

表7. 職業之人數分配表

職業	全年		下半年		上半年	
	人數	百分比(%)	人數	百分比(%)	人數	百分比(%)
軍公	48	3.7	15	2.5	33	4.7
教	111	8.6	51	8.5	60	8.6
工商服務業	155	12.0	69	11.5	86	12.4
學生	655	50.6	335	56.0	320	46.0
退休人員	66	5.1	22	3.7	44	6.3
農林漁牧業	6	0.5	3	0.5	3	0.4
家庭主婦	104	8.0	39	6.5	65	9.3
自由業	102	7.9	34	5.7	68	9.8
其它	47	3.6	30	5.0	17	2.4
未填答	48	3.7	0	0.0	0	0.0
總數	1294	100.0	598	100.0	696	100.0

註：若百分比合計超過或不足 100%，係因四捨五入所致。

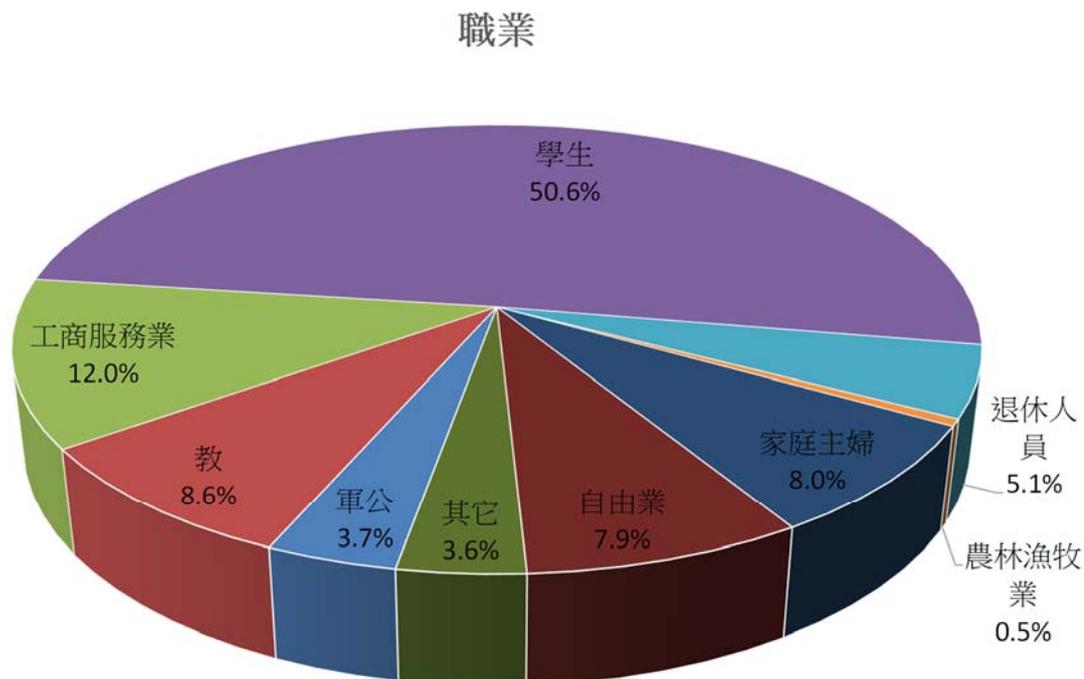


圖4. 職業之人數比例

### (5) 居住地分佈

受訪參觀民眾的居住地以「中部地區」最多，計 1068 人（82.6%），其次依序為「北部地區」131 人（10.1%）、「南部地區」57 人（4.4%）、「其他區域」33 人（2.6%）、「東部地區」4 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 932 人（72.0%），其次依序為「彰化縣」58 人（4.5%）、「南投縣」28 人（2.2%）、「雲林縣」27 人（2.1%）、「苗栗縣」23 人（1.8%）。

表8. 居住地之人數分配表

居住地	全年		下半年		上半年	
	人數	百分比(%)	人數	百分比(%)	人數	百分比(%)
中部地區	1068	82.6	507	84.8	561	80.5
台中市	932	72.0	439	73.4	493	70.8
南投縣	28	2.2	12	2.0	16	2.3
彰化縣	58	4.5	34	5.7	24	3.4
苗栗縣	23	1.8	9	1.5	14	2.0
雲林縣	27	2.1	13	2.2	14	2.0
北部地區	131	10.1	46	7.7	85	12.2
南部地區	57	4.4	23	3.8	34	4.9
東部地區	4	0.3	2	0.3	2	0.3
其他區域	33	2.6	20	3.3	13	1.9
未填答	1	0.1	0	0.0	1	0.1
總數	1294	100.0	598	100.0	696	100.0

註：若百分比合計超過或不足 100%，係因四捨五入所致。

## 居住地

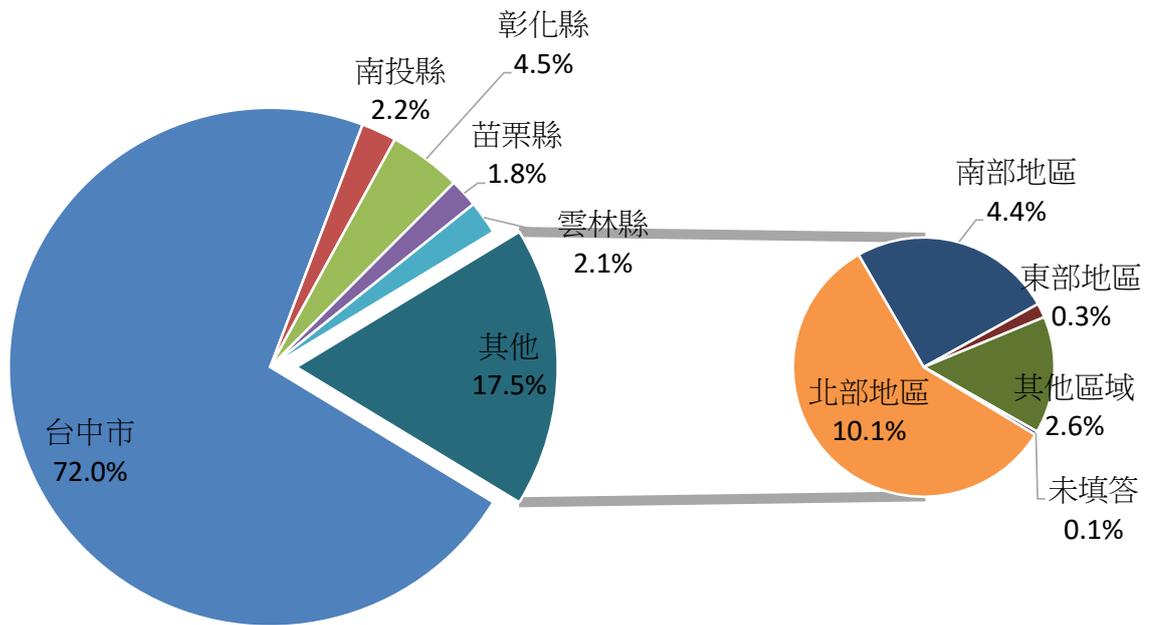


圖5. 居住地之人數比例

## 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 682 人（52.7%），其次依序為「增加藝術知識」574 人（44.4%），「學校作業」231 人（17.9%），「工作需要」76 人（5.9%），「其他」42 人（3.2%）。

表9. 參觀動機（可複選）之人次分配表

參觀動機（可複選）	全年（N = 1294）		下半年（N = 598）		上半年（N = 696）	
	人次	百分比(%)	人次	百分比(%)	人次	百分比(%)
休閒	682	52.7	328	54.8	354	50.9
工作需要	76	5.9	26	4.3	50	7.2
學校作業	231	17.9	121	20.2	110	15.8
增加藝術知識	574	44.4	242	40.5	332	47.7
其他	42	3.2	15	2.5	27	3.9
總數	1605	124.1	732	122.3	873	125.5

參觀動機（複選：人次百分比）

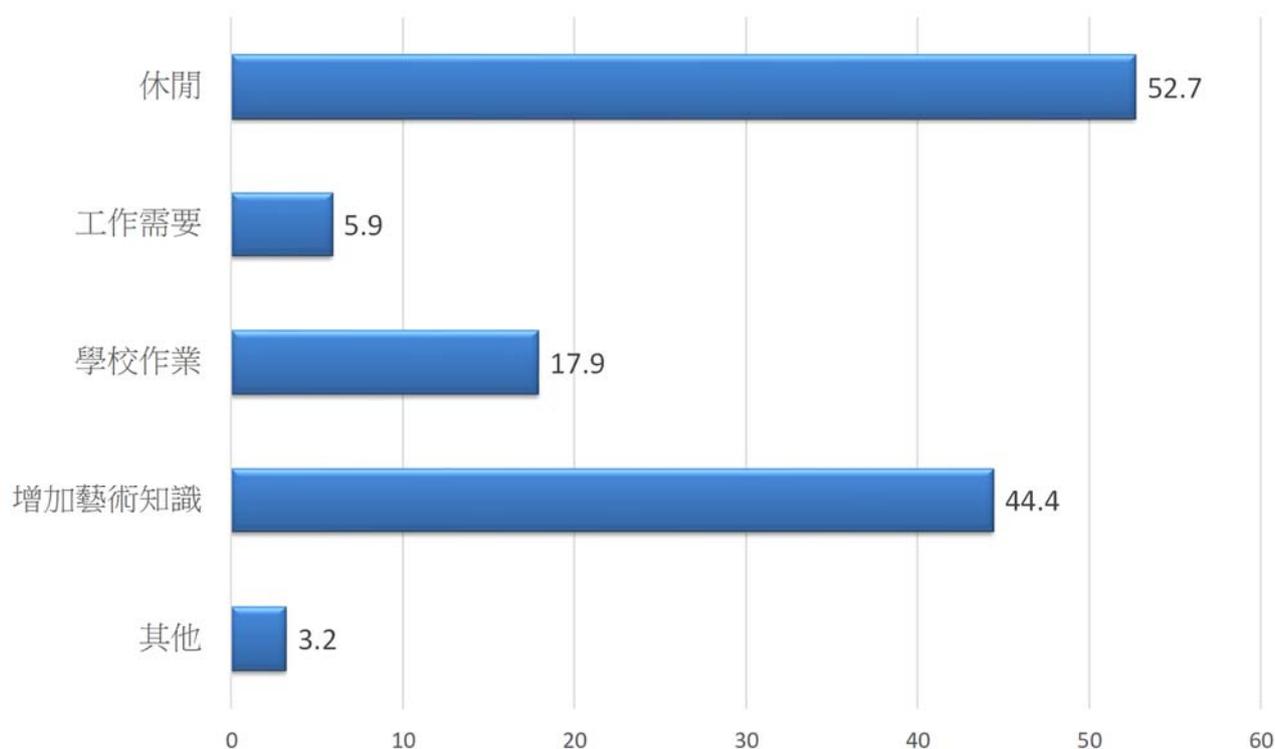


圖6. 參觀動機之人次比例

## (2) 資訊來源分佈 (可複選)

受訪參觀民眾的資訊來源 (可複選)，以「官網網站」最多，計 410 人 (31.7%)，其次依序為「親友介紹」352 人 (27.2%)，「學校資訊」302 人 (23.4%)，「本館展訊」233 人 (18.0%)，「臉書粉絲團」155 人 (12.0%)，「本館活動簡章」139 人 (10.8%)，「館方 APP」80 人 (6.2%)，「LINE 群組」74 人 (5.7%)，「其他」71 人 (5.5%)，「電子報」65 人 (5.0%)，「手機簡訊」62 人 (4.8%)，「雜誌」49 人 (3.8%)，「電視新聞」42 人 (3.3%)，「廣播」41 人 (3.2%)。

表10. 資訊來源 (可複選) 之人次分配表

資訊來源 (可複選)	全年 (N = 1292)		下半年 (N = 598)		本次調查 (N = 694)	
	人次	百分比(%)	人次	百分比(%)	人次	百分比(%)
官網網站	410	31.7	180	30.1	230	33.1
臉書粉絲團	155	12.0	88	14.7	67	9.7
LINE 群組	74	5.7	38	6.4	36	5.2
館方 APP	80	6.2	39	6.5	41	5.9
手機簡訊	62	4.8	40	6.7	22	3.2
電子報	65	5.0	31	5.2	34	4.9
本館展訊	233	18.0	105	17.6	128	18.4
本館活動簡章	139	10.8	55	9.2	84	12.1
電視新聞	42	3.3	27	4.5	15	2.2
廣播	41	3.2	19	3.2	22	3.2
雜誌	49	3.8	22	3.7	27	3.9
學校資訊	302	23.4	155	25.9	147	21.2
親友介紹	352	27.2	147	24.6	205	29.5
其他	71	5.5	32	5.4	39	5.6
總數	2075	160.6	978	163.7	1097	158.1

註：今年的選項經整併、調整，與去年有所不同。

資訊來源（複選：人次百分比）

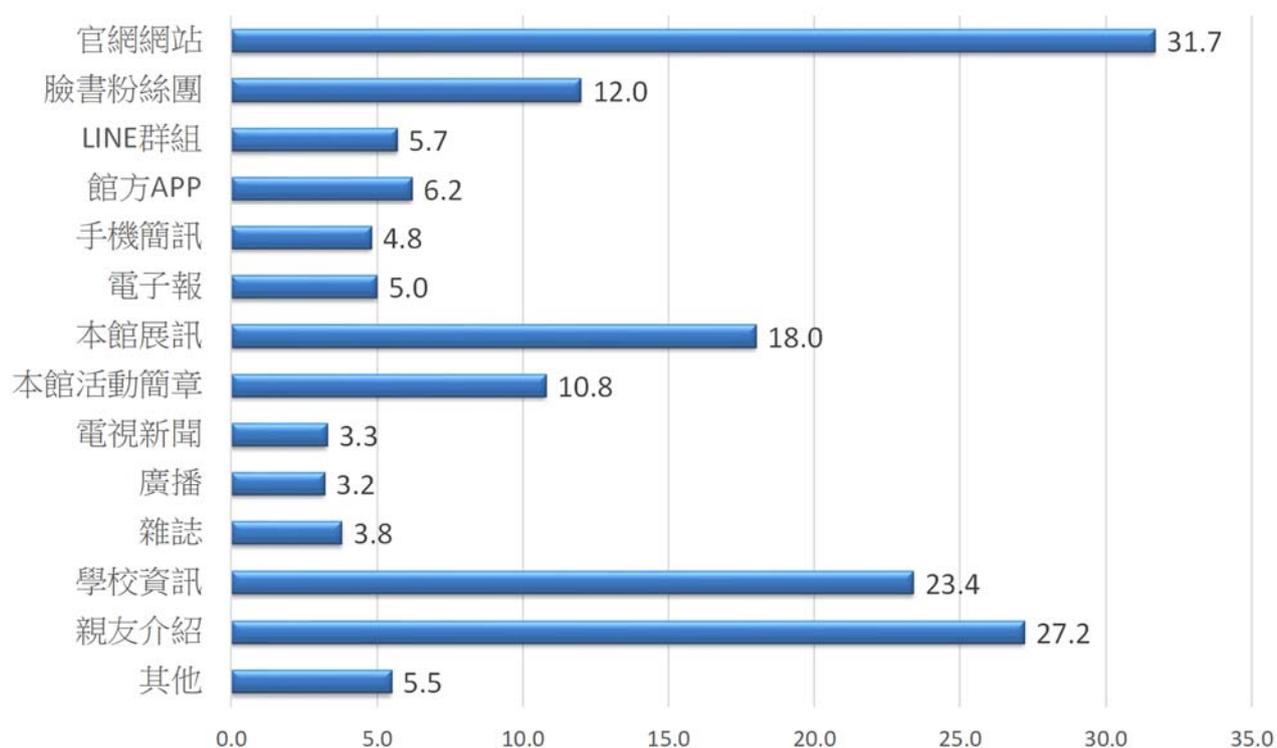


圖7. 資訊來源之人次比例

### (3) 參觀同伴分佈

受訪參觀民眾的參觀同伴，以「和家人」最多，計 525 人（40.6%），其次依序為「學校或團體」360 人（27.8%）、「一個人」221 人（17.1%）、「和朋友」169 人（13.1%）、「其他」15 人（1.2%），未填答 4 人（0.3%）。

表11. 參觀同伴之人次分配表

參觀同伴	全年		下半年		上半年	
	人數	百分比(%)	人數	百分比(%)	人數	百分比(%)
一個人	221	17.1	74	12.4	147	21.1
和家人	525	40.6	279	46.7	246	35.3
和朋友	169	13.1	90	15.1	79	11.4
學校或團體	360	27.8	147	24.6	213	30.6
其他	15	1.2	8	1.3	7	1.0
未填答	4	0.3	0	0.0	4	0.6
總數	1294	100.0	598	100.0	696	100.0

註：若百分比合計超過或不足 100%，係因四捨五入所致。

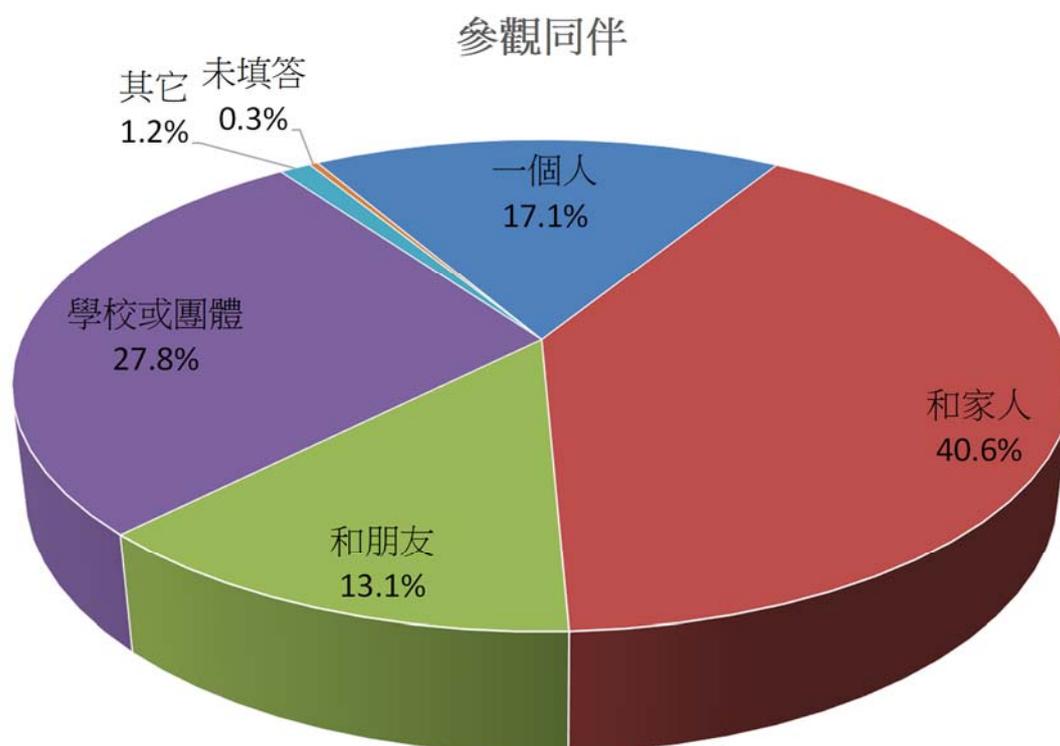


圖8. 參觀同伴之人數比例

#### (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564人(43.6%)，其次依序為「第1次」343人(26.5%)、「11次以上」221人(17.1%)、「6~10次」161人(12.4%)，未填答5人(0.4%)。

表12. 一年參觀次數之人數分配表

一年參觀次數	全年		下半年		上半年	
	人數	百分比(%)	人數	百分比(%)	人數	百分比(%)
第1次	343	26.5	153	25.6	190	27.3
2~5次	564	43.6	292	48.8	272	39.1
6~10次	161	12.4	71	11.9	90	12.9
11次以上	221	17.1	82	13.7	139	20.0
未填答	5	0.4	0	0.0	5	0.7
總數	1294	100.0	598	100.0	696	100.0

註：若百分比合計超過或不足100%，係因四捨五入所致。

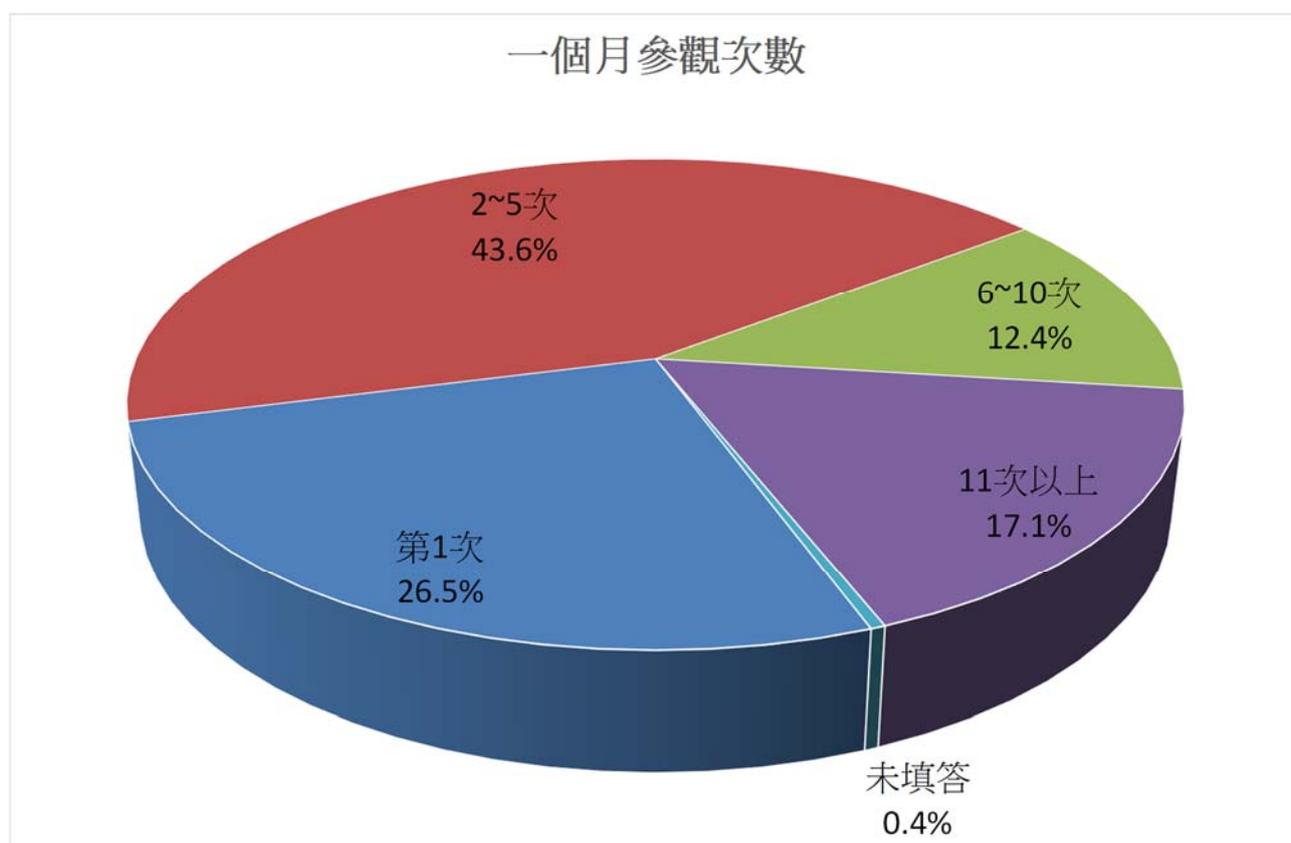


圖9. 一年參觀次數之人數比例

### (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 495 人（38.3%），其次依序為「半天」432 人（33.4%）、「半天至一天」193 人（14.9%）、「1 小時以內」171 人（13.2%），未填答 3 人（0.2%）。

表13. 平均停留時間之人數分配表

平均停留時間	全年		下半年		上半年	
	人數	百分比(%)	人數	百分比(%)	人數	百分比(%)
1 小時以內	171	13.2	92	15.4	79	11.4
1-2 小時	495	38.3	239	40.0	256	36.8
半天	432	33.4	174	29.1	258	37.1
半天至一天	193	14.9	93	15.6	100	14.4
未填答	3	0.2	0	0.0	3	0.4
總數	1294	100.0	598	100.0	696	100.0

註：若百分比合計超過或不足 100%，係因四捨五入所致。

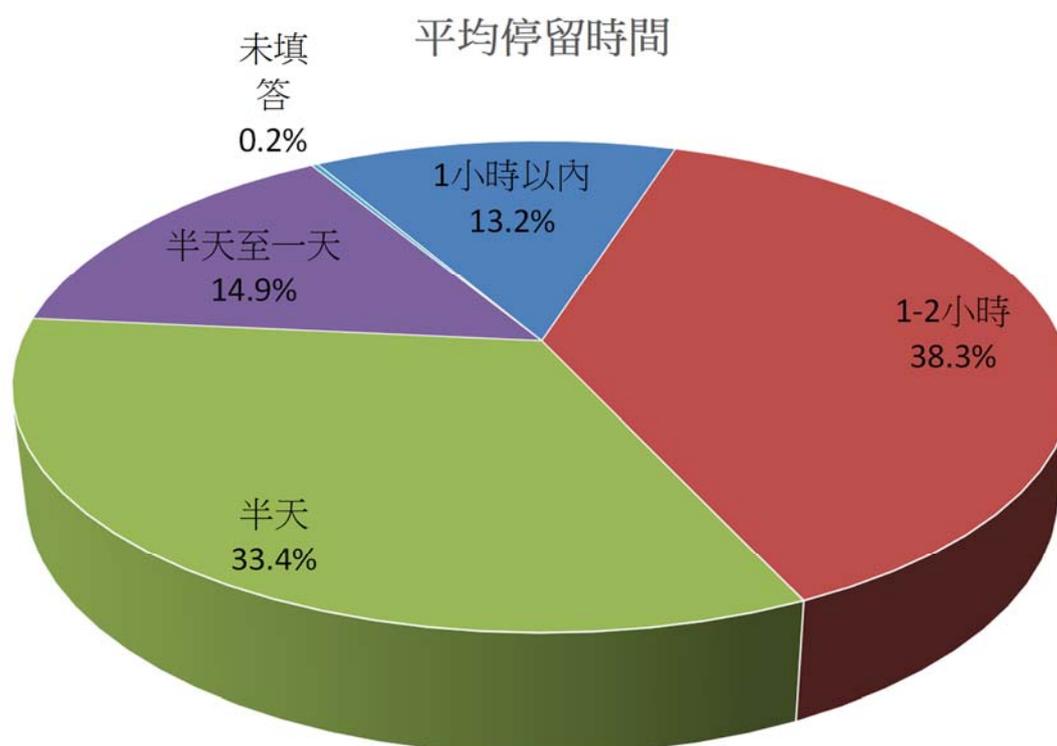


圖10. 平均停留時間之人數比例

(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298人（23.0%），其次依序為「1小時半」237人（18.3%）、「2小時」236人（18.2%）、「3小時以上」205人（15.8%）、「30分鐘」179人（13.8%）、「2小時半」136人（10.5%），未填答3人（0.2%）。

表14. 實際參觀時間之人數分配表

參觀展覽方式	全年		下半年		上半年	
	人數	百分比(%)	人數	百分比(%)	人數	百分比(%)
30分鐘	179	13.8	110	18.4	69	9.9
1小時	298	23.0	131	21.9	167	24.0
1小時半	237	18.3	107	17.9	130	18.7
2小時	236	18.2	98	16.4	138	19.8
2小時半	136	10.5	53	8.9	83	11.9
3小時以上	205	15.8	99	16.6	106	15.2
未填答	3	0.2	0	0.0	3	0.4
總數	1294	100.0	598	100.0	696	100.0

註：若百分比合計超過或不足100%，係因四捨五入所致。

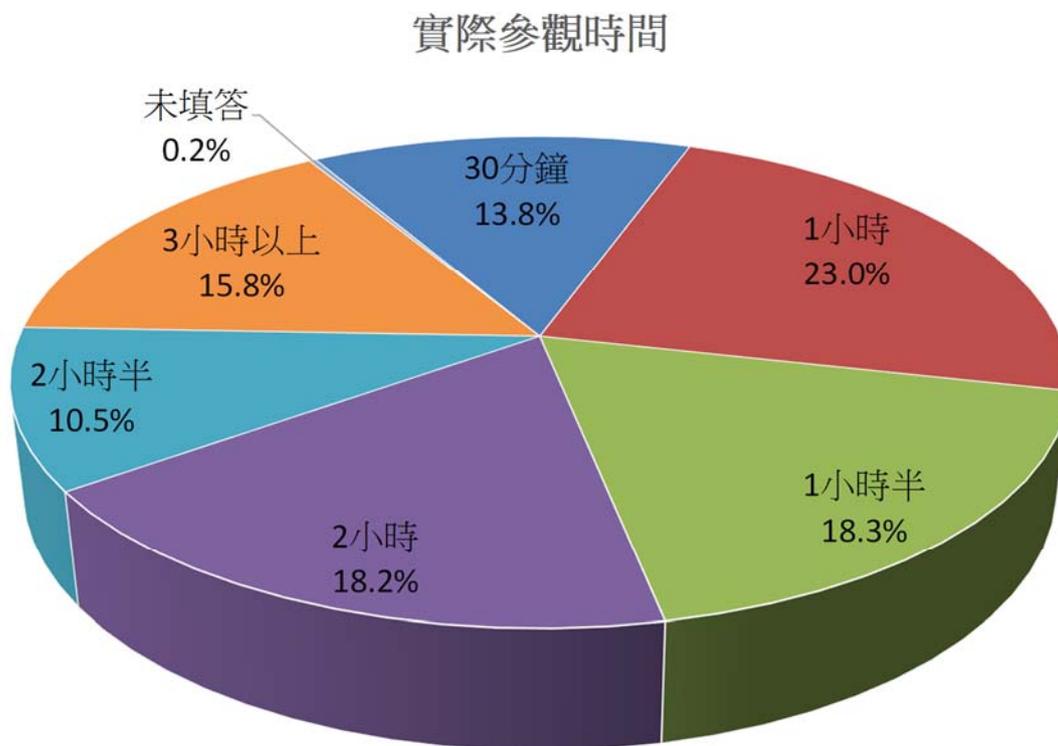


圖11. 實際參觀時間之人數比例

### (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 564 人 (43.6%)，其次依序為「晚上 9 點」299 人 (23.1%)、「晚上 8 點」247 人 (19.1%)、「晚上 7 點」184 人 (14.2%)。

不過，如剔除「沒意見」者，其餘 730 人中，仍以「晚上 9 點」299 人 (佔 41.0%) 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	全年		下半年		上半年	
	人數	百分比(%)	人數	百分比(%)	人數	百分比(%)
晚上 7 點	184	14.2	82	13.7	102	14.7
晚上 8 點	247	19.1	121	20.2	126	18.1
晚上 9 點	299	23.1	137	22.9	162	23.3
沒意見	564	43.6	258	43.1	306	44.0
未填答	0	0.0	0	0.0	0	0.0
總數	1294	100.0	598	100.0	696	100.0

註：本題係 2019 年修正。若百分比合計超過或不足 100%，係因四捨五入所致。

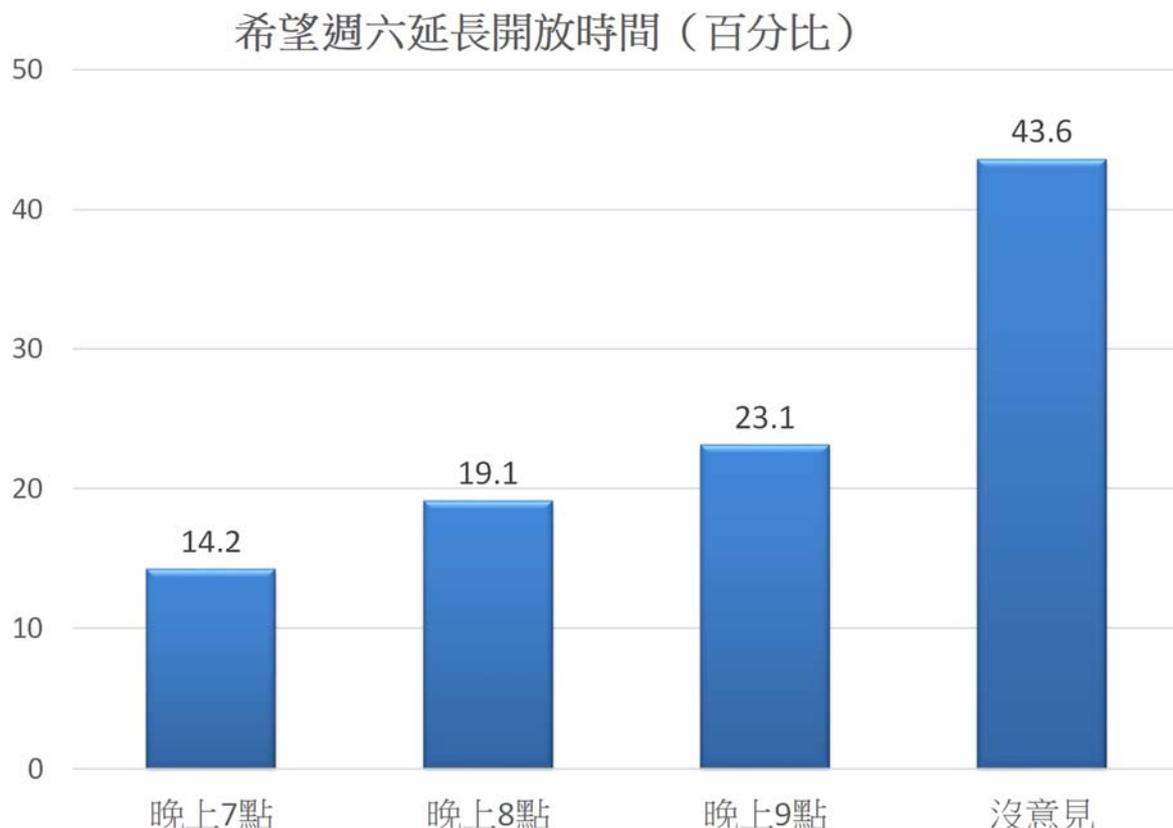


圖12. 希望週六延長開放時間之人數比例

### (8) 參觀展覽方式分佈

受訪參觀民眾喜歡的參觀展覽方式，以「自行參觀」最多，計 857 人（66.2%），其次依序為「團體/定時導覽」209 人（16.2%）、「專家導賞」108 人（8.3%）、「使用 QR code 語音導覽」36 人（2.8%）、「使用 Wifi phone/智慧導覽機」29 人（2.2%）、「藝術漫步」29 人（2.2%）、「其他方式」14 人（1.1%）、「國美友善導覽」11 人（0.9%），未填答 1 人（0.1%）。

表16. 參觀展覽方式之人數分配表

參觀展覽方式	全年		下半年		上半年	
	人數	百分比 (%)	人數	百分比(%)	人數	百分比 (%)
自行參觀	857	66.2	443	74.1	414	59.5
專家導賞	108	8.3	37	6.2	71	10.2
團體/定時導覽	209	16.2	60	10.0	149	21.4
使用 Wifi phone/智慧導覽機	29	2.2	20	3.3	9	1.3
使用 QR code 語音導覽	36	2.8	14	2.3	22	3.2
國美館藝術漫步 <sup>註</sup>	29	2.2	11	1.8	18	2.6
國美友善導覽 <sup>註</sup>	11	0.9	8	1.3	3	0.4
其他方式	14	1.1	5	0.8	9	1.3
未填答	1	0.1	0	0.0	1	0.1
總數	1294	100.0	598	100.0	696	100.0

註：為國美館 APP。若百分比合計超過或不足 100%，係因四捨五入所致。

## 參觀展覽方式

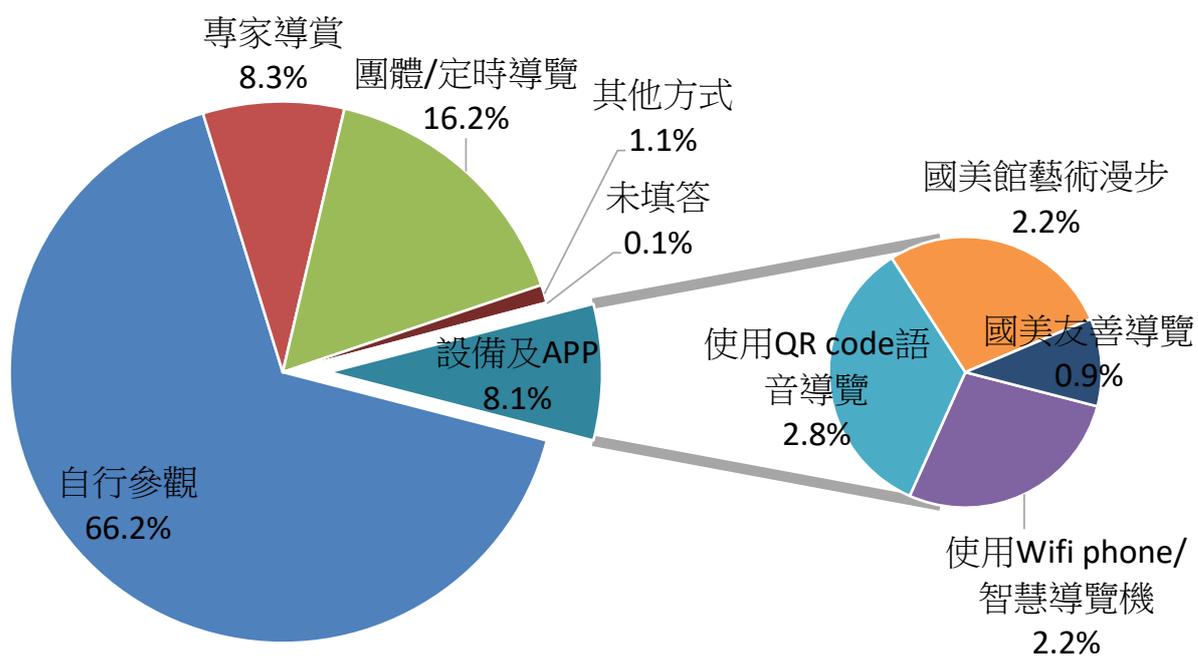


圖13. 參觀展覽方式之人數比例

### (9) 參觀區域分佈 (複選)

受訪參觀民眾的參觀區域 (複選)，以「展場」最多，計 1075 人 (83.3%)，其次依序為「兒童空間」424 人 (32.9%)，「戶外彫塑園區」361 人 (28.0%)，「精品店」305 人 (23.6%)，「影音藝術廳」251 人 (19.5%)，「春水堂」220 人 (17.1%)，「資料中心」188 人 (14.6%)，「演講廳」179 人 (13.9%)，「下凹庭園」161 人 (12.5%)，「玫瑰園」133 人 (10.3%)，「研習空間」93 人 (7.2%)，「其他」33 人 (2.6%)。

表17. 參觀區域 (複選) 之人次分配表

參觀區域 (複選)	全年 (N = 1290)		下半年 (N = 598)		上半年 (N = 608)	
	人次	百分比(%)	人次	百分比(%)	人次	百分比(%)
展場	1075	83.3	486	81.3	589	85.1
兒童空間	424	32.9	203	33.9	221	31.9
演講廳	179	13.9	102	17.1	77	11.1
研習空間	93	7.2	62	10.4	31	4.5
影音藝術廳	251	19.5	132	22.1	119	17.2
資料中心	188	14.6	84	14.0	104	15.0
戶外彫塑園區	361	28.0	141	23.6	220	31.8
下凹庭園	161	12.5	78	13.0	83	12.0
精品店	305	23.6	152	25.4	153	22.1
春水堂	220	17.1	117	19.6	103	14.9
玫瑰園	133	10.3	72	12.0	61	8.8
其他	33	2.6	13	2.2	20	2.9
總數	3423	265.5	1642	274.6	1781	257.3

註：今年的選項經整併、調整，與去年不同。

### 參觀區域（人次百分比）

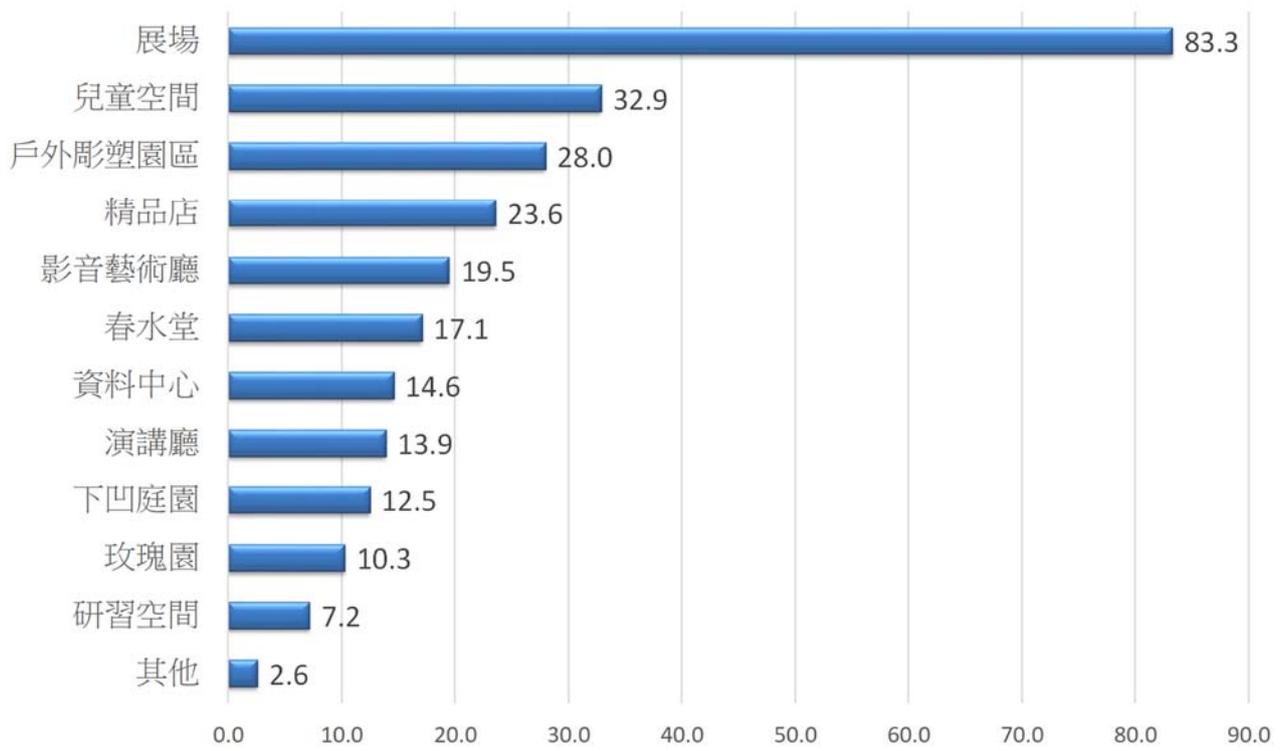


圖15. 參觀區域之人次比例

#### (10) 未來發展上應加強之設施與服務

下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 46 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「兒童青少年友善設施」類最多，計 21 人次，其次為「廁所」3 人次、「飲水機」6 人次、「休息椅」5 人次、「標示標語」1 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 41 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「兒童遊戲類」最多，計 8 人次，其次為「開閉館時間」5 人次、「椅子」5 人次、「國外展品」1 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 46 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，而且與前述二項意見多有重複，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

全年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 827 人(63.9%)，其次依序為「滿意」398 人(30.8%)、「普通」58 人(4.5%)、「不滿意」8 人(0.6%)、「非常不滿意」3 人(0.2%)。合計滿意比例為 94.7%。

在服務人員方面，以「非常滿意」最多，計 883 人(68.2%)，其次依序為「滿意」358 人(27.7%)、「普通」46 人(3.6%)、「不滿意」5 人(0.4%)、「非常不滿意」2 人(0.2%)。合計滿意比例為 95.9%。

在團體/定時導覽服務及人員方面，以「非常滿意」最多，計 492 人(60.9%)，其次依序為「滿意」263 人(32.5%)、「普通」47 人(5.8%)、「不滿意」6 人(0.7%)。合計滿意比例為 93.4%。

在展覽內容方面，以「非常滿意」最多，計 807 人(62.4%)，其次依序為「滿意」405 人(31.3%)、「普通」77 人(6.0%)、「非常不滿意」3 人(0.2%)、「不滿意」2 人(0.2%)。合計滿意比例為 93.7%。

在整體服務滿意度方面，以「非常滿意」最多，計 827 人(63.9%)，其次依序為「滿意」409 人(31.6%)、「普通」51 人(3.9%)、「不滿意」7 人(0.5%)。合計滿意比例為 95.5%。

綜合來看，各項滿意比例皆在 90%以上，顯示本館服務品質受民眾肯定。尤其服務人員 95.9%、參觀環境 94.7%二者表現最佳。

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 <sup>註</sup>		展覽內容		整體滿意度		
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	
全年	非常滿意	827	63.9	883	68.2	492	60.9	807	62.4	827	63.9
	滿意	398	30.8	358	27.7	263	32.5	405	31.3	409	31.6
	普通	58	4.5	46	3.6	47	5.8	77	6.0	51	3.9
	不滿意	8	0.6	5	0.4	6	0.7	2	0.2	7	0.5
	非常不滿意	3	0.2	2	0.2	0	0.0	3	0.2	0	0.0
總數		1294	100.0	1294	100.0	808	100.0	1294	100.0	1294	100.0
下半年	非常滿意	402	67.2	426	71.2	220	60.8	387	64.7	396	66.2
	滿意	161	26.9	141	23.6	116	32.0	165	27.6	167	27.9
	普通	29	4.8	26	4.3	22	6.1	42	7.0	29	4.8
	不滿意	5	0.8	3	0.5	4	1.1	1	0.2	6	1.0
	非常不滿意	1	0.2	2	0.3	0	0.0	3	0.5	0	0.0
總數		598	100.0	598	100.0	362	100.0	598	100.0	598	100.0
上半年	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

註：團體/定時導覽服務及人員部分，未接受此項服務者，免答。若百分比合計超過或不足 100%，係因四捨五入所致。

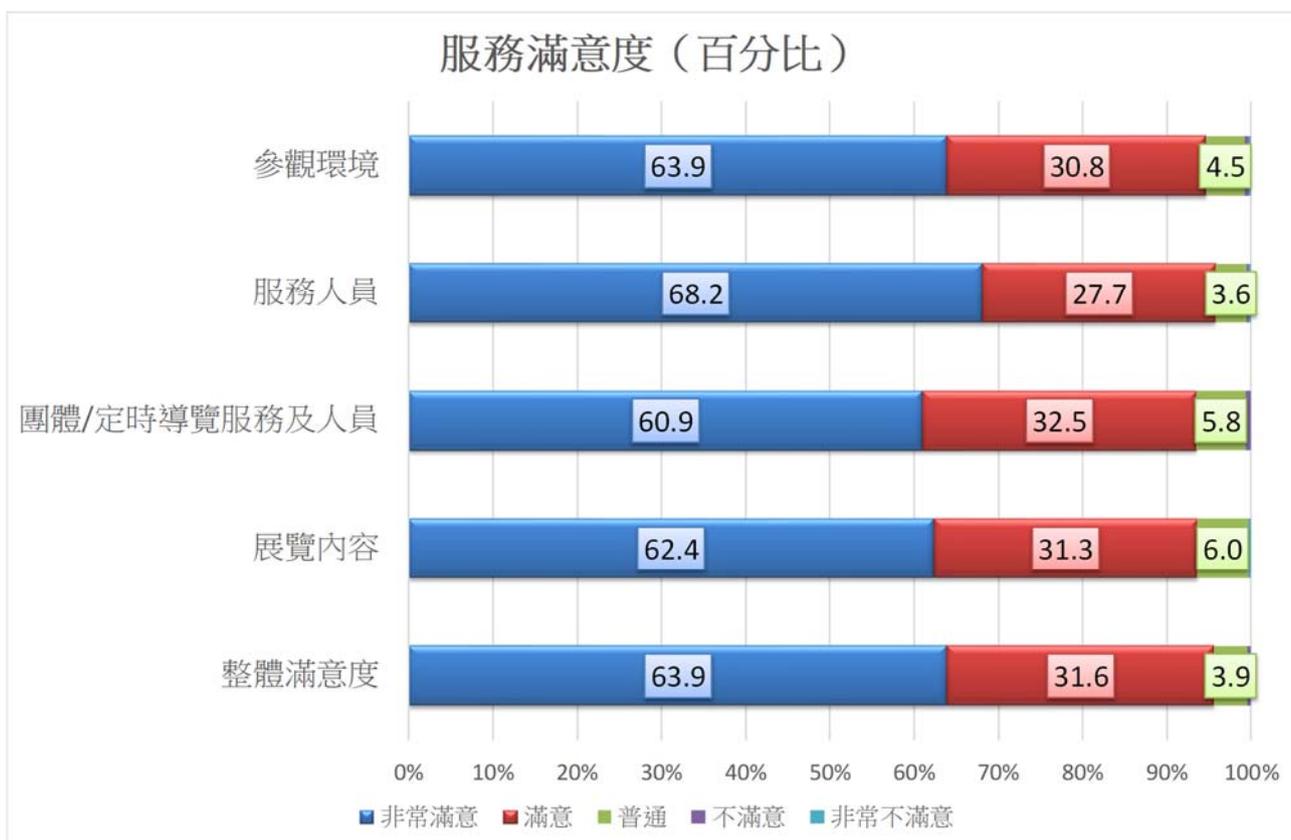


圖16. 服務滿意度之人數比例

## (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，故加註詢問民眾對最近一次的參觀導覽方式滿意度為何。

全年調查經統計，「使用 QR code 語音導覽」、「國美友善導覽」二種參觀導覽方式，沒有任何民眾覺得不滿意，這二者都屬機器設備或手機 APP 導覽方式，即科技導覽。但與另二種科技導覽相比，使用「Wifi phone/智慧導覽機」、「國美館藝術漫步」者分別有 3.4%、10.3% 的人不滿意。由於沒有人表達具體意見，推測可能是機器維護或 APP 設計上有問題，應專案研究「Wifi phone/智慧導覽機」、「國美館藝術漫步」的問題所在，加以改善。現階段應主力宣導「使用 QR code 語音導覽」、「國美友善導覽」二種參觀導覽方式，精進導覽服務。

而最多人採用「自行參觀」方式，這與去年相同。由於可能涉及民眾本身的理解度，或者民眾並非以參觀美術展為主要目的，故表達普通者稍多，但比例不算太高。如能多引導民眾使用本館導覽、APP 或網路服務，讓民眾進入展品的世界，一定可以提升參觀感受。

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 人數	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	%
全 自行參觀	857	480	56.0	326	38.0	46	5.4	2	0.2	3	0.4
年 專家導賞	108	68	63.0	34	31.5	5	4.6	0	0.0	1	0.9
團體/定時導覽	209	140	67.0	56	26.8	11	5.3	1	0.5	1	0.5
使用 Wifi phone/智慧導覽機	29	21	72.4	2	6.9	5	17.2	1	3.4	0	0.0
使用 QR code 語音導覽	36	18	50.0	16	44.4	2	5.6	0	0.0	0	0.0
國美館藝術漫步	29	15	51.7	10	34.5	1	3.4	3	10.3	0	0.0
國美友善導覽	11	5	45.5	6	54.5	0	0.0	0	0.0	0	0.0
其他方式	14	9	64.3	1	7.1	3	21.4	0	0.0	1	7.1
下 自行參觀	443	262	59.1	156	35.2	22	5.0	2	0.5	1	0.2
半 專家導賞	37	20	54.1	15	40.5	2	5.4	0	0.0	0	0.0
年 團體/定時導覽	60	42	70.0	15	25.0	1	1.7	1	1.7	1	1.7
使用 Wifi phone/智慧導覽機	20	13	65.0	1	5.0	5	25.0	1	5.0	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	11	6	54.5	4	36.4	0	0.0	1	9.1	0	0.0
國美友善導覽	8	5	62.5	3	37.5	0	0.0	0	0.0	0	0.0
其他方式	5	3	60.0	0	0.0	2	40.0	0	0.0	0	0.0

參觀導覽方式	填答	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意	
	人數	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
上自行參觀	414	218	52.7	170	41.1	24	5.8	0	0.0	2	0.5
半專家導賞	71	48	67.6	19	26.8	3	4.2	0	0.0	1	1.4
年團體/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。若百分比合計超過或不足 100%，係因四捨五入所致。

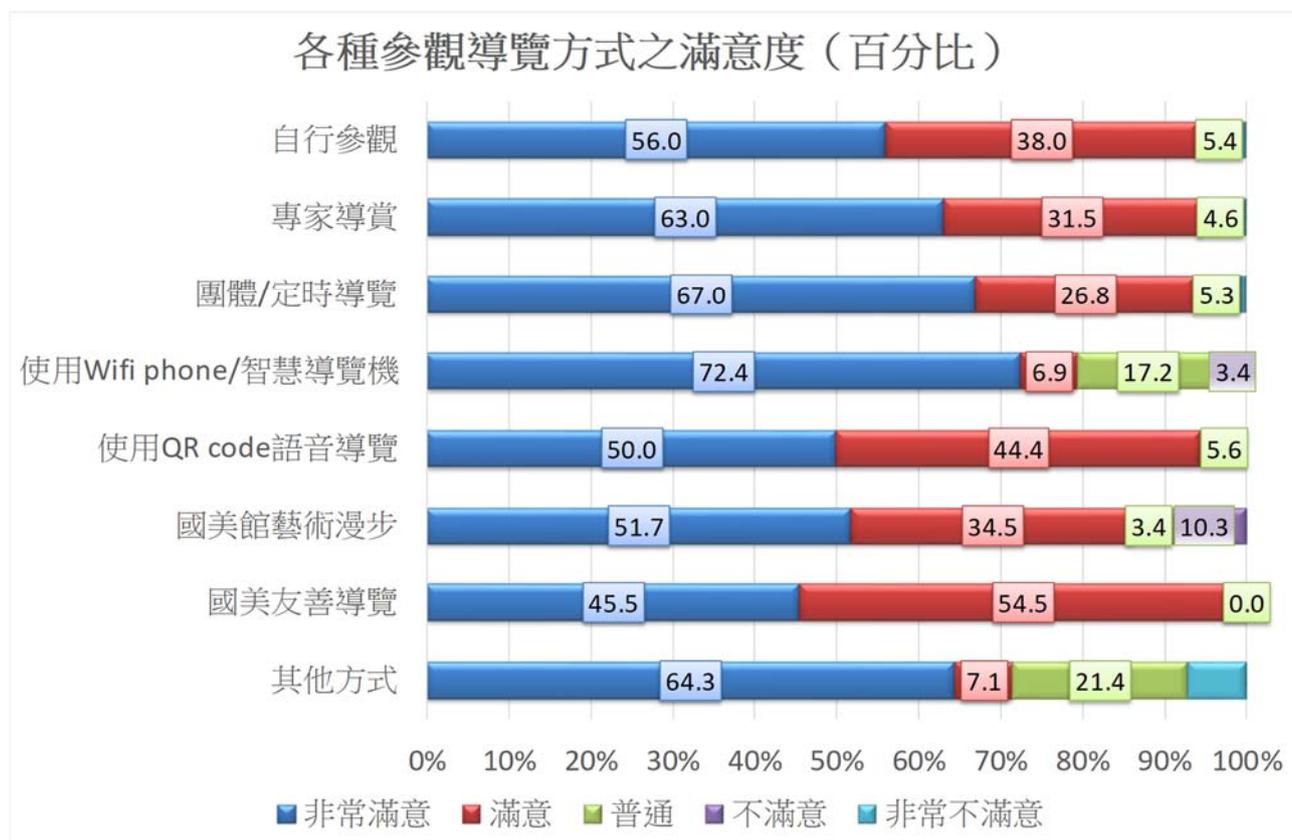


圖17. 各種參觀導覽方式滿意度之人數比例

### (3) 服務滿意度得分

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

如下表所示，全年受訪參觀民眾的滿意度依序為「服務人員」（ $M = 4.63, SD = 0.59$ ）得分最高，其他依序為「參觀環境」（ $M = 4.57, SD = 0.63$ ）、「展覽內容」（ $M = 4.55, SD = 0.64$ ），而以「團體/定時導覽服務及人員」（ $M = 4.54, SD = 0.64$ ）得分最低。而「整體滿意度」平均為 4.59，標準差為 0.60。

所有項目的滿意度分數很接近，都在 4.5~4.7 分之間，除了「參觀環境」有較大進步外，上、下半年差別不大。表示受訪參觀民眾對本館的參觀環境、服務人員、團體/定時導覽服務及人員、展覽內容、整體滿意度的滿意度都介於非常滿意與滿意之間。各項的滿意度皆有不錯成績。

表20. 服務滿意度得分之敘述統計摘要

項目	全年				下半年				上半年			
	人數	平均數	標準差	排序	人數	平均數	標準差	排序	人數	平均數	標準差	排序
參觀環境	1,294	4.57	0.63	2	598	4.60	0.64	2	696	4.55	0.63	2
服務人員	1,294	4.63	0.59	1	598	4.65	0.62	1	696	4.62	0.56	1
團體/定時導覽 服務及人員	808	4.54	0.64	4	362	4.52	0.66	4	446	4.54	0.62	4
展覽內容	1,294	4.55	0.64	3	598	4.56	0.68	3	696	4.55	0.60	2
整體滿意度	1,294	4.59	0.60		598	4.59	0.63		696	4.58	0.56	



圖18. 服務滿意度得分之平均數

## 參、 比較不同人口背景之參觀民眾的參觀特性

本節主要以交叉表形式，探究不同人口背景〔包括性別、年齡、教育程度、職業、居住地(全國地區)、居住地(中部縣市)〕的受訪參觀民眾，分別在「參觀特性」(包括參觀同伴、一年參觀次數、平均停留時間、實際參觀時間、參觀展覽方式、希望週六夜間開放時段)等項目之人數比例差異有多大。

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

由於基本資料有六項，參觀特性有六項，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

基本資料 \ 參觀特性	參觀同伴	一年參觀次數	平均停留時間	實際參觀時間	希望週六夜間開放時段	參觀展覽方式
性別	V		V	V	V	
年齡	V	V	V	V	V	V
教育程度	V	V	V	V	V	V
職業	V	V	V	V	V	V
居住地(全國地區)	V	V			V	
居住地(中部縣市)	V	V		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)、居住地(中部縣市)等背景變項皆有顯著影響（如圖 19）。以下僅以百分比差異較大者，加以說明。

在性別上，雖然男女都以「和家人」的比例最高，但男生「學校或團體」的比例次高，而女生「和朋友」的比例次高。

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

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

在職業別上，除農林漁牧業只有 6 人數不討論外，除退休人員外，其餘各業皆以「和家人」的比例較高；另外，退休人員、自由業者「一個人」的比例也高，學生則是以「學校或團體」的比例最高。

在居住地(全國地區)別上，各區皆以「和家人」的比例較高；然南部地區以「學校或團體」的比最高；東部地區則明顯集中在「和朋友」與「一個人」上。

在居住地(中部縣市)別上，各縣市皆以「和家人」的比例較高，然苗栗縣者「一個人」的比例最高，而台中市者「學校或團體」的比例也高。

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
總計	1290	221	525	169	360	15
<b>性別*</b>						
男	500	16%	42%	8%	33%	1%
女	790	18%	40%	16%	25%	1%
<b>年齡*</b>						
20歲以下	628	3%	41%	9%	46%	1%
21-30歲	148	41%	23%	27%	8%	1%
31-40歲	167	14%	56%	15%	13%	2%
41-50歲	169	18%	54%	14%	12%	1%
51-60歲	103	50%	31%	11%	8%	0%
61歲以上	72	53%	26%	18%	3%	0%
<b>教育程度*</b>						
高中/職以下	675	6%	40%	9%	43%	1%
大學/專科	477	30%	40%	19%	10%	1%
研究所以上	135	30%	44%	12%	14%	1%
<b>職業*</b>						
軍公	48	15%	38%	21%	25%	2%
教	111	28%	32%	12%	27%	2%
工商服務業	155	27%	48%	19%	6%	0%
學生	651	4%	39%	11%	44%	1%
退休人員	66	56%	30%	9%	3%	2%
農林漁牧業	6	67%	0%	17%	17%	0%
家庭主婦	104	14%	63%	13%	9%	0%
自由業	102	46%	37%	15%	2%	0%
其他	47	23%	45%	13%	15%	4%
<b>居住地(全國地區)*</b>						
中部地區	1064	19%	40%	13%	28%	1%
北部地區	131	12%	47%	15%	25%	1%
南部地區	57	11%	26%	19%	44%	0%
東部地區	4	25%	75%	0%	0%	0%
其他區域	33	0%	58%	18%	18%	6%
<b>居住地(中部縣市)*</b>						
台中市	928	19%	39%	11%	30%	1%
南投縣	28	4%	64%	21%	11%	0%
彰化縣	58	12%	50%	21%	12%	5%
苗栗縣	23	35%	30%	22%	13%	0%
雲林縣	27	11%	52%	19%	19%	0%

圖19. 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、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(如圖 20)。以下僅以百分比差異較大者，加以說明。

在年齡別上，50 歲以下者以「2~5 次」的比例最高，但 51 歲以上者則以「11 次以上」的比例最高；而 20 歲以下者「第 1 次」比例也不少。

在教育程度別上，雖然各學歷都以「2~5 次」的比例最高，但高中/職以下者「第 1 次」比例也不少，大學/專科以上者「11 次以上」的比例也不少。

在職業別上，除農林漁牧業只有 6 人數不討論外，其餘職業都以「2~5 次」的比例最高，但學生「第 1 次」比例也不少；工商服務業、退休人員、家庭主婦、自由業者 6 次以上的比例也不少。

在居住地(全國地區)別上，雖然各地區都以「2~5 次」的比例最高，最大的差異來自於，中部地區、東部地區者在 6 次以上的比例較高，甚至有 11 次以上，而其他地區都集中在 5 次以下。

在居住地(中部縣市)別上，雖然各縣市都以「2~5 次」的比例最高，但台中市、苗栗縣者在「11 次以上」的比例也不少，而其他縣市都集中在 5 次以下。

一年參觀次數與基本資料交叉分析

人數	人數	第1次	2~5次	6~10次	11次以上
性別	1289	343	564	161	221
男	498	29%	45%	11%	14%
女	791	25%	43%	13%	19%
年齡*					
20歲以下	628	36%	45%	8%	11%
21-30歲	148	22%	41%	16%	21%
31-40歲	167	18%	47%	17%	18%
41-50歲	169	16%	51%	17%	17%
51-60歲	102	14%	31%	19%	36%
61歲以上	72	11%	35%	18%	36%
教育程度*					
高中/職以下	675	35%	45%	9%	12%
大學/專科	477	17%	43%	17%	23%
研究所以上	135	19%	43%	16%	22%
職業*					
軍公	48	31%	46%	4%	19%
教	111	14%	51%	15%	19%
工商服務業	155	19%	40%	23%	19%
學生	651	36%	45%	8%	11%
退休人員	66	12%	33%	24%	30%
農林漁牧業	6	17%	83%	0%	0%
家庭主婦	104	13%	42%	13%	31%
自由業	101	12%	39%	24%	26%
其他	47	34%	38%	4%	23%
居住地(全國地區)*					
中部地區	1065	23%	43%	14%	20%
北部地區	130	48%	45%	5%	3%
南部地區	56	36%	54%	5%	5%
東部地區	4	25%	50%	25%	0%
其他區域	33	42%	52%	3%	3%
居住地(中部縣市)*					
台中市	929	22%	42%	15%	21%
南投縣	28	18%	61%	7%	14%
彰化縣	58	29%	50%	9%	12%
苗栗縣	23	13%	43%	4%	39%
雲林縣	27	41%	48%	7%	4%

圖20. 一年參觀次數與基本資料交叉分析表 (\*表統計顯著)

### 3. 平均停留時間

受訪參觀民眾在「平均停留時間」的人數比例上，會受到性別、年齡、教育程度、職業等背景變項皆有顯著影響（如圖 21）。以下僅以百分比差異較大者，加以說明。

在性別上，雖然男女都以「1-2 小時」的比例最高，但男生在「1 小時以內」的比例也高。

在年齡別上，雖然都以「1-2 小時」與「半天」的比例最高，但比例上，年齡愈高，「半天」的比例愈高。

在教育程度別上，雖然都以「1-2 小時」與「半天」的比例最高，但高中/職以下者「1 小時以內」的比例也不少。

在職業別上，除農林漁牧業者只有 6 人不討論外，退休人員者「半天」的比例特別高。

平均停留時間與基本資料交叉分析

人數	人數	1小時以內	1-2小時	半天	半天至一天
	1291	171	495	432	193
<b>性別*</b>					
男	498	19%	33%	35%	12%
女	793	9%	41%	33%	17%
<b>年齡*</b>					
20歲以下	629	18%	33%	32%	17%
21-30歲	148	7%	47%	32%	14%
31-40歲	167	10%	50%	30%	10%
41-50歲	169	9%	41%	34%	15%
51-60歲	103	7%	35%	46%	13%
61歲以上	72	7%	40%	38%	15%
<b>教育程度*</b>					
高中/職以下	676	18%	33%	32%	17%
大學/專科	477	9%	44%	36%	12%
研究所以上	135	7%	44%	30%	18%
<b>職業*</b>					
軍公	48	15%	40%	38%	8%
教	111	5%	41%	37%	17%
工商服務業	155	11%	43%	34%	13%
學生	652	17%	34%	33%	16%
退休人員	66	5%	36%	45%	14%
農林漁牧業	6	17%	33%	50%	0%
家庭主婦	104	10%	51%	29%	11%
自由業	102	10%	46%	30%	14%
其他	47	19%	32%	26%	23%
<b>居住地(全國地區)</b>					
中部地區	1066	13%	36%	35%	15%
北部地區	131	13%	45%	29%	13%
南部地區	56	7%	59%	21%	13%
東部地區	4	25%	50%	0%	25%
其他區域	33	21%	42%	21%	15%
<b>居住地(中部縣市)</b>					
台中市	930	14%	35%	35%	16%
南投縣	28	4%	43%	46%	7%
彰化縣	58	14%	41%	29%	16%
苗栗縣	23	4%	39%	26%	30%
雲林縣	27	19%	44%	37%	0%

圖21. 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，會受到性別、年齡、教育程度、職業、居住地(中部縣市)等背景變項皆有顯著影響（如圖 22）。以下僅以百分比差異較大者，加以說明。

在性別上，男生在「30 分鐘」的比例高於女生，但女生在「1 小時」、「1 小時半」、「2 小時半」等的比例高於男生。

在年齡別上，20 歲以下者「30 分鐘」的比例很高，51 歲以上者「3 小時以上」的比例較高。

在教育程度別上，高中/職以下者「30 分鐘」的比例較高。

在職業別上，除農林漁牧業者僅 6 人不討論外，軍公職者，「1 小時半」的比例是最高的，退休人員「3 小時以上」的比例也較高。

在居住地(中部縣市)別上，台中市、南投縣者在 1 小時以上的各時段皆有相當比例，較為分散；而彰化縣、苗栗縣、雲林縣則集在 1~2 小時，但苗栗縣在「3 小時以上」的比例也高，雲林縣則在「30 分鐘」的比例不少。

實際參觀時間與基本資料交叉分析

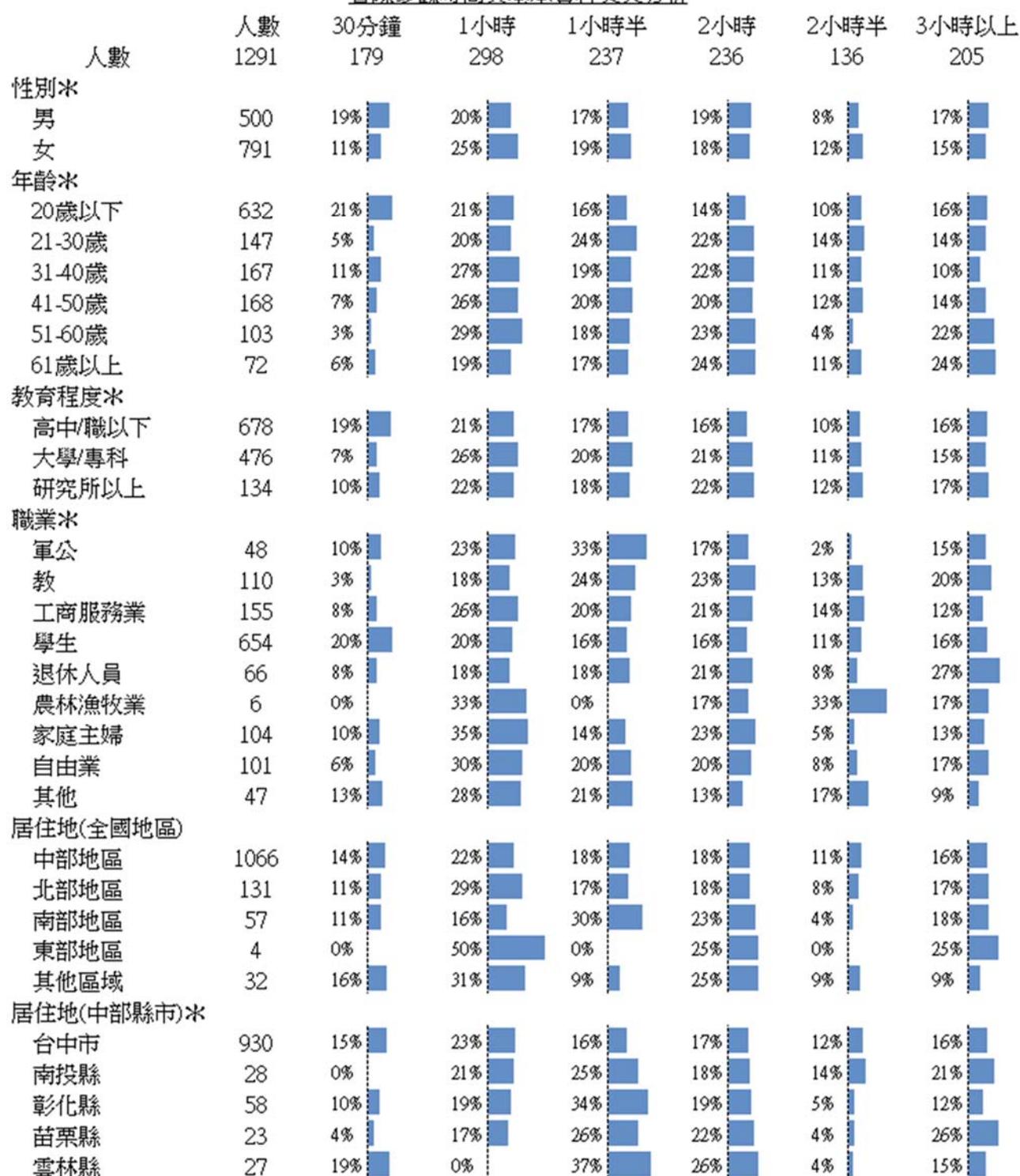


圖22. 實際參觀時間與基本資料交叉分析表 (\*表統計顯著)

## 5. 希望週六夜間開放時段

受訪參觀民眾在「希望週六夜間開放時段」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)、居住地(中部縣市)等背景變項皆有顯著影響(如圖 23)。以下僅以百分比差異較大者，加以說明。

由於大多數參觀民眾仍以「沒意見」居多，故以下就非「沒意見」部分進行探討。

在性別上，男生在「晚上 9 點」的比例高於女生，但女生在「晚上 7 點」等的比例高於男生。

在年齡別上，41-50 歲者以「晚上 9 點」比例最高。

在教育程度別上，研究所以上者「晚上 9 點」比例高於其它學歷者。

在職業別上，除農林漁牧業者只有 6 人不討論外，軍公職者以「晚上 7 點」的比例最高；其餘大都以「晚上 9 點」比例較高。

在居住地(全國地區)別上，中部地區、南部地區、東部地區者以「晚上 9 點」比例最高，北部地區與其他區域則以「晚上 8 點」比例最高。

在居住地(中部縣市)別上，台中市、雲林縣者以「晚上 9 點」比例最高；而彰化縣、苗栗縣則以「晚上 8 點」比例最高，南投縣則以「晚上 7 點」比例最高。

希望週六夜間開放時段與基本資料交叉分析

人數	人數	晚上7點	晚上8點	晚上9點	沒意見
	1294	184	247	299	564
<b>性別*</b>					
男	501	12%	19%	27%	42%
女	793	16%	19%	20%	45%
<b>年齡*</b>					
20歲以下	632	12%	15%	21%	52%
21-30歲	148	10%	18%	24%	48%
31-40歲	167	14%	26%	26%	34%
41-50歲	169	18%	24%	33%	25%
51-60歲	103	24%	29%	19%	27%
61歲以上	72	17%	19%	17%	47%
<b>教育程度*</b>					
高中/職以下	679	13%	15%	19%	53%
大學/專科	477	16%	25%	25%	34%
研究所以上	135	14%	19%	35%	32%
<b>職業*</b>					
軍公	48	31%	23%	15%	31%
教	111	15%	28%	32%	25%
工商服務業	155	16%	25%	28%	32%
學生	655	12%	15%	21%	52%
退休人員	66	17%	26%	20%	38%
農林漁牧業	6	0%	17%	17%	67%
家庭主婦	104	14%	16%	24%	45%
自由業	102	15%	22%	24%	40%
其他	47	15%	26%	23%	36%
<b>居住地(全國地區)*</b>					
中部地區	1068	14%	18%	24%	44%
北部地區	131	17%	26%	21%	37%
南部地區	57	5%	23%	32%	40%
東部地區	4	0%	0%	25%	75%
其他區域	33	15%	36%	6%	42%
<b>居住地(中部縣市)*</b>					
台中市	932	14%	16%	24%	46%
南投縣	28	32%	18%	14%	36%
彰化縣	58	17%	29%	24%	29%
苗栗縣	23	22%	26%	13%	39%
雲林縣	27	4%	26%	30%	41%

圖23. 希望週六夜間開放時段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，會受到年齡、教育程度、職業、居住地(中部縣市)等背景變項皆有顯著影響（如圖 24）。以下僅以百分比差異較大者，加以說明。

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

在年齡上，20 歲以下者「團體/定時導覽」的比例較高，51-60 歲者「專家導賞」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，研究所以上者「專家導賞」的比例較高。

在職業別上，除農林漁牧業者只有 6 人不討論外，學生者「團體/定時導覽」的比例較高。

在居住地(中部縣市)別上，台中市、雲林縣者以「團體/定時導覽」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 APP_藝 術漫步	國美館 APP_國 美友善 導覽	其他方 式
人數	1293	857	108	209	29	36	29	11	14
性別									
男	501	63%	9%	19%	2%	3%	3%	0%	1%
女	792	68%	8%	15%	2%	3%	2%	1%	1%
年齡*									
20歲以下	631	57%	8%	25%	3%	3%	2%	1%	2%
21-30歲	148	75%	7%	6%	3%	5%	3%	1%	0%
31-40歲	167	78%	8%	7%	1%	2%	2%	1%	1%
41-50歲	169	76%	6%	9%	4%	1%	2%	1%	1%
51-60歲	103	68%	19%	7%	0%	3%	2%	1%	0%
61歲以上	72	74%	10%	7%	0%	4%	4%	0%	1%
教育程度*									
高中/職以下	678	60%	7%	23%	3%	3%	2%	1%	2%
大學/專科	477	76%	8%	8%	1%	3%	2%	0%	0%
研究所以上	135	67%	14%	11%	3%	0%	4%	1%	0%
職業*									
軍公	48	79%	13%	6%	0%	0%	0%	0%	2%
教	111	69%	9%	12%	2%	2%	4%	1%	2%
工商服務業	155	73%	12%	9%	1%	2%	3%	0%	0%
學生	654	58%	7%	24%	3%	3%	2%	1%	1%
退休人員	66	76%	8%	8%	2%	5%	3%	0%	0%
農林漁牧業	6	33%	0%	17%	50%	0%	0%	0%	0%
家庭主婦	104	80%	7%	8%	0%	2%	1%	2%	1%
自由業	102	75%	11%	6%	0%	4%	3%	0%	1%
其他	47	74%	4%	6%	2%	6%	2%	0%	4%
居住地(全國地區)									
中部地區	1067	66%	8%	17%	2%	3%	2%	1%	1%
北部地區	131	72%	8%	11%	4%	1%	4%	0%	2%
南部地區	57	60%	11%	19%	2%	5%	2%	2%	0%
東部地區	4	75%	25%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
其他區域	33	76%	6%	9%	0%	6%	0%	0%	3%
居住地(中部縣市)*									
台中市	931	65%	9%	18%	2%	3%	2%	1%	1%
南投縣	28	68%	11%	7%	4%	7%	0%	0%	4%
彰化縣	58	74%	3%	9%	9%	5%	0%	0%	0%
苗栗縣	23	83%	9%	0%	4%	0%	4%	0%	0%
雲林縣	27	59%	4%	26%	0%	0%	11%	0%	0%

圖24. 參觀展覽方式與基本資料交叉分析表 (\*表統計顯著)

# 肆、 比較不同人口背景與參觀特性之參觀民眾的服務滿意度

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

## 1. 性別

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

由平均數看來, 男性受訪參觀民眾在各面向上的滿意度 ( $M = 4.64, 4.69, 4.65, 4.64, 4.68$ ) 皆高於女性者 ( $M = 4.53, 4.60, 4.46, 4.50, 4.53$ )。

表22. 性別在全年服務滿意度上之差異分析摘要表

面向	性別	人數	平均數	標準差	t	p
參觀環境	男	501	4.64	0.66	3.03**	.003
	女	793	4.53	0.61		
服務人員	男	501	4.69	0.56	2.99**	.003
	女	793	4.60	0.60		
團體/定時導覽服務及人員	男	325	4.65	0.60	4.25***	<.001
	女	483	4.46	0.66		
展覽內容	男	501	4.64	0.61	3.78***	<.001
	女	793	4.50	0.64		
整體滿意度	男	501	4.68	0.57	4.41***	<.001
	女	793	4.53	0.60		

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

## 2. 年齡

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

經 Scheffé 法事後比較得知，在「參觀環境」方面，20 歲以下 ( $M = 4.71$ ) 顯著高於 21-30 歲 ( $M = 4.50$ )、41-50 歲 ( $M = 4.36$ )、51-60 歲 ( $M = 4.36$ ) 與 61 歲以上 ( $M = 4.39$ ) 者。

在「服務人員」方面，20 歲以下 ( $M = 4.73$ ) 顯著高於 31-40 歲 ( $M = 4.56$ )、41-50 歲 ( $M = 4.44$ ) 與 51-60 歲 ( $M = 4.52$ ) 者。

在「團體/定時導覽服務及人員」方面，20 歲以下 ( $M = 4.65$ ) 顯著高於 41-50 歲 ( $M = 4.40$ ) 與 51-60 歲 ( $M = 4.35$ ) 者。

在「展覽內容」方面，20 歲以下 ( $M = 4.69$ ) 顯著高於 21-30 歲 ( $M = 4.48$ )、41-50 歲 ( $M = 4.38$ )、51-60 歲 ( $M = 4.31$ ) 與 61 歲以上 ( $M = 4.32$ ) 者。

在「整體滿意度」方面，20 歲以下 ( $M = 4.70$ ) 顯著高於 41-50 歲 ( $M = 4.44$ )、51-60 歲 ( $M = 4.38$ ) 與 61 歲以上 ( $M = 4.38$ ) 者。

表23. 年齡在全年服務滿意度上之差異分析摘要表

面向	年齡	人數	平均數	標準差	$F$ 值	$p$ 值	Scheffé 法事後比較
參觀環境	(1) 20 歲以下	632	4.71	0.57	15.06***	<.001	1>2,4,5,6
	(2) 21-30 歲	148	4.50	0.69			
	(3) 31-40 歲	167	4.55	0.63			
	(4) 41-50 歲	169	4.36	0.66			
	(5) 51-60 歲	103	4.36	0.68			
	(6) 61 歲以上	72	4.39	0.62			
服務人員	(1) 20 歲以下	632	4.73	0.57	9.00***	<.001	1>3,4,5
	(2) 21-30 歲	148	4.63	0.55			
	(3) 31-40 歲	167	4.56	0.62			
	(4) 41-50 歲	169	4.44	0.61			
	(5) 51-60 歲	103	4.52	0.58			
	(6) 61 歲以上	72	4.58	0.55			
團體/定時導覽服務及人員	(1) 20 歲以下	409	4.65	0.62	6.63***	<.001	1>4,5
	(2) 21-30 歲	65	4.38	0.65			

面向	年齡	人數	平均數	標準差	<i>F</i> 值	<i>p</i> 值	Scheffé 法 事後比較
	(3) 31-40 歲	88	4.55	0.62			
	(4) 41-50 歲	120	4.40	0.68			
	(5) 51-60 歲	69	4.35	0.64			
	(6) 61 歲以上	55	4.36	0.59			
展覽內容	(1) 20 歲以下	632	4.69	0.60	13.83***	<.001	1>2,4,5,6
	(2) 21-30 歲	148	4.48	0.68			
	(3) 31-40 歲	167	4.54	0.58			
	(4) 41-50 歲	169	4.38	0.69			
	(5) 51-60 歲	103	4.31	0.61			
	(6) 61 歲以上	72	4.32	0.62			
整體滿意度	(1) 20 歲以下	632	4.70	0.57	12.06***	<.001	1>4,5,6
	(2) 21-30 歲	148	4.55	0.61			
	(3) 31-40 歲	167	4.56	0.59			
	(4) 41-50 歲	169	4.44	0.55			
	(5) 51-60 歲	103	4.38	0.56			
	(6) 61 歲以上	72	4.38	0.68			

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

### 3. 教育程度

不同教育程度的全年受訪參觀民眾，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  $F$  檢定皆達統計顯著 ( $p < .05$ )，代表不同教育程度的受訪參觀民眾在各面向的分數皆有顯著的差異存在。

經 Scheffé 法事後比較得知，在「參觀環境」方面，高中/職以下 ( $M = 4.68$ ) 顯著高於大學/專科 ( $M = 4.47$ ) 與研究所以上 ( $M = 4.39$ ) 者。

在「服務人員」方面，高中/職以下 ( $M = 4.70$ ) 顯著高於大學/專科 ( $M = 4.57$ ) 與研究所以上 ( $M = 4.53$ ) 者。

在「團體/定時導覽服務及人員」方面，高中/職以下 ( $M = 4.62$ ) 顯著高於大學/專科 ( $M = 4.43$ ) 與研究所以上 ( $M = 4.44$ ) 者。

在「展覽內容」方面，高中/職以下 ( $M = 4.66$ ) 顯著高於大學/專科 ( $M = 4.43$ ) 與研究所以上 ( $M = 4.46$ ) 者。

在「整體滿意度」方面，高中/職以下 ( $M = 4.68$ ) 顯著高於大學/專科 ( $M = 4.48$ ) 與研究所以上 ( $M = 4.50$ ) 者。

表24. 教育程度在全年服務滿意度上之差異分析摘要表

面向	教育程度	人數	平均數	標準差	$F$ 值	$p$ 值	Scheffé 法事後比較
參觀環境	(1) 高中/職以下	679	4.68	0.58	23.27***	<.001	1>2,3
	(2) 大學/專科	477	4.47	0.62			
	(3) 研究所以上	135	4.39	0.80			
服務人員	(1) 高中/職以下	679	4.70	0.60	9.13***	<.001	1>2,3
	(2) 大學/專科	477	4.57	0.56			
	(3) 研究所以上	135	4.53	0.60			
團體/定時導覽服務及人員	(1) 高中/職以下	443	4.62	0.63	8.71***	<.001	1>2,3
	(2) 大學/專科	273	4.43	0.62			
	(3) 研究所以上	89	4.44	0.69			
展覽內容	(1) 高中/職以下	679	4.66	0.61	19.44***	<.001	1>2,3
	(2) 大學/專科	477	4.43	0.62			
	(3) 研究所以上	135	4.46	0.72			
整體滿意度	(1) 高中/職以下	679	4.68	0.58	19.35***	<.001	1>2,3
	(2) 大學/專科	477	4.48	0.58			

面向	教育程度	人數	平均數	標準差	<i>F</i> 值	<i>p</i> 值	Scheffé 法 事後比較
	(3) 研究所以上	135	4.50	0.65			

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

#### 4. 職業

不同職業的受訪者在「服務滿意度」的  $F$  檢定中，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  $F$  檢定皆達統計顯著 ( $p < .05$ )，代表不同職業的受訪參觀民眾在各面向的分數皆有顯著的差異存在。

經 Scheffé 法事後比較，在「參觀環境」方面，學生 ( $M = 4.71$ ) 顯著高於教 ( $M = 4.41$ )、工商服務業 ( $M = 4.44$ ) 與農林漁牧業 ( $M = 3.50$ ) 者。

在「服務人員」方面，學生 ( $M = 4.73$ ) 顯著高於工商服務業 ( $M = 4.50$ ) 者。

在「團體/定時導覽服務及人員」方面，學生 ( $M = 4.65$ ) 顯著高於自由業 ( $M = 4.28$ ) 者。

在「展覽內容」方面，學生 ( $M = 4.67$ ) 顯著高於工商服務業 ( $M = 4.39$ ) 者。

在「整體滿意度」方面，學生 ( $M = 4.71$ ) 顯著高於教 ( $M = 4.46$ )、工商服務業 ( $M = 4.49$ ) 與自由業 ( $M = 4.45$ ) 者。

表25. 職業在全年服務滿意度上之差異分析摘要表

層面	職業	人數	平均數	標準差	$F$ 值	$p$ 值	Scheffé 法事後比較
參觀環境	(1) 軍公	48	4.50	0.62	9.77***	<.001	4>2,3,6
	(2) 教	111	4.41	0.69			
	(3) 工商服務業	155	4.44	0.71			
	(4) 學生	655	4.71	0.57			
	(5) 退休人員	66	4.41	0.61			
	(6) 農林漁牧業	6	3.50	0.55			
	(7) 家庭主婦	104	4.48	0.56			
	(8) 自由業	102	4.45	0.67			
	(9) 其它	47	4.49	0.69			
服務人員	(1) 軍公	48	4.44	0.58	6.24***	<.001	4>3
	(2) 教	111	4.58	0.51			
	(3) 工商服務業	155	4.50	0.69			
	(4) 學生	655	4.73	0.56			
	(5) 退休人員	66	4.58	0.53			
	(6) 農林漁牧業	6	3.83	0.41			
	(7) 家庭主婦	104	4.59	0.59			
	(8) 自由業	102	4.55	0.59			
	(9) 其它	47	4.55	0.62			

層面	職業	人數	平均數	標準差	F 值	p 值	Scheffé 法事後比較
團體/定時導覽 服務及人員	(1) 軍公	28	4.39	0.69	4.47***	<.001	4>8
	(2) 教	74	4.49	0.63			
	(3) 工商服務業	92	4.40	0.71			
	(4) 學生	413	4.65	0.58			
	(5) 退休人員	47	4.49	0.62			
	(6) 農林漁牧業	6	4.17	0.75			
	(7) 家庭主婦	57	4.39	0.68			
	(8) 自由業	60	4.28	0.72			
	(9) 其它	31	4.52	0.68			
展覽內容	(1) 軍公	48	4.35	0.86	6.84***	<.001	4>3
	(2) 教	111	4.50	0.52			
	(3) 工商服務業	155	4.39	0.68			
	(4) 學生	655	4.67	0.62			
	(5) 退休人員	66	4.41	0.61			
	(6) 農林漁牧業	6	4.17	0.41			
	(7) 家庭主婦	104	4.50	0.58			
	(8) 自由業	102	4.45	0.59			
	(9) 其它	47	4.34	0.67			
整體滿意度	(1) 軍公	48	4.44	0.58	7.30***	<.001	4>2,3,8
	(2) 教	111	4.46	0.52			
	(3) 工商服務業	155	4.49	0.66			
	(4) 學生	655	4.71	0.56			
	(5) 退休人員	66	4.52	0.59			
	(6) 農林漁牧業	6	4.17	0.75			
	(7) 家庭主婦	104	4.47	0.59			
	(8) 自由業	102	4.45	0.61			
	(9) 其它	47	4.43	0.72			

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

## 5. 居住地 (中部縣市)

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

表26. 居住地(中部縣市)在全年服務滿意度上之差異分析摘要表

面向	居住地(中部縣市)	人數	平均數	標準差	$F$ 值	$p$ 值
參觀環境	(1) 台中市	932	4.58	0.64	1.01	.401
	(2) 南投縣	28	4.68	0.55		
	(3) 彰化縣	58	4.69	0.54		
	(4) 苗栗縣	23	4.52	0.51		
	(5) 雲林縣	27	4.74	0.53		
服務人員	(1) 台中市	932	4.65	0.58	0.53	.714
	(2) 南投縣	28	4.57	0.69		
	(3) 彰化縣	58	4.69	0.54		
	(4) 苗栗縣	23	4.52	0.79		
	(5) 雲林縣	27	4.59	0.69		
團體/定時導覽服務及人員	(1) 台中市	617	4.57	0.61	1.25	.289
	(2) 南投縣	17	4.41	0.71		
	(3) 彰化縣	22	4.55	0.60		
	(4) 苗栗縣	18	4.33	0.84		
	(5) 雲林縣	12	4.33	1.16		
展覽內容	(1) 台中市	932	4.55	0.64	1.12	.343
	(2) 南投縣	28	4.61	0.57		
	(3) 彰化縣	58	4.69	0.50		
	(4) 苗栗縣	23	4.57	0.59		
	(5) 雲林縣	27	4.70	0.54		
整體滿意度	(1) 台中市	932	4.60	0.59	0.83	.508
	(2) 南投縣	28	4.71	0.54		
	(3) 彰化縣	58	4.66	0.58		
	(4) 苗栗縣	23	4.43	0.79		
	(5) 雲林縣	27	4.59	0.75		

## 6. 居住地 (全國地區)

居住地(全國地區)不同的全年受訪參觀民眾在「服務滿意度」所有面向上的  $F$  檢定皆未達統計顯著 ( $p > .05$ )，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)的不同而有所不同。

表27. 居住地(全國地區)在全年服務滿意度上之差異分析摘要表

面向	居住地(全國地區)	人數	平均數	標準差	$F$ 值	$p$ 值
參觀環境	(1) 中部地區	1,068	4.59	0.62	1.54	.188
	(2) 北部地區	131	4.47	0.73		
	(3) 南部地區	57	4.53	0.57		
	(4) 東部地區	4	4.25	0.96		
	(5) 其他區域	33	4.58	0.50		
服務人員	(1) 中部地區	1,068	4.65	0.59	1.08	.367
	(2) 北部地區	131	4.57	0.62		
	(3) 南部地區	57	4.60	0.50		
	(4) 東部地區	4	4.25	0.96		
	(5) 其他區域	33	4.58	0.56		
團體/定時導覽服務及人員	(1) 中部地區	686	4.56	0.63	2.27	.060
	(2) 北部地區	63	4.41	0.71		
	(3) 南部地區	38	4.37	0.59		
	(4) 東部地區	3	4.00	1.00		
	(5) 其他區域	17	4.71	0.47		
展覽內容	(1) 中部地區	1,068	4.56	0.63	0.56	.691
	(2) 北部地區	131	4.52	0.72		
	(3) 南部地區	57	4.51	0.60		
	(4) 東部地區	4	4.25	0.96		
	(5) 其他區域	33	4.64	0.55		
整體滿意度	(1) 中部地區	1,068	4.60	0.59	0.99	.411
	(2) 北部地區	131	4.52	0.65		
	(3) 南部地區	57	4.54	0.50		
	(4) 東部地區	4	4.25	0.96		
	(5) 其他區域	33	4.58	0.50		

## 7. 參觀同伴

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

經 Scheffé 法事後比較得知，在「參觀環境」方面，和家人 ( $M = 4.59$ )、學校或團體 ( $M = 4.65$ ) 者皆顯著高於一個人 ( $M = 4.43$ ) 者。

在「團體/定時導覽服務及人員」方面，學校或團體 ( $M = 4.67$ ) 顯著高於一個人 ( $M = 4.37$ ) 與和家人 ( $M = 4.48$ ) 者。

在「展覽內容」方面，學校或團體 ( $M = 4.68$ ) 顯著高於一個人 ( $M = 4.44$ ) 與和家人 ( $M = 4.52$ ) 者。

在「整體滿意度」方面，學校或團體 ( $M = 4.69$ ) 顯著高於一個人 ( $M = 4.50$ ) 者。

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

表28. 參觀同伴在全年服務滿意度上之差異分析摘要表

面向	參觀同伴	人數	平均數	標準差	$F$ 值	$p$ 值	Scheffé 法事後比較
參觀環境	(1) 一個人	221	4.43	0.70	5.29***	<.001	2,4>1
	(2) 和家人	525	4.59	0.60			
	(3) 和朋友	169	4.59	0.55			
	(4) 學校或團體	360	4.65	0.65			
	(5) 其他	15	4.27	0.88			
服務人員	(1) 一個人	221	4.62	0.56	2.66*	.032	N.S.
	(2) 和家人	525	4.61	0.59			
	(3) 和朋友	169	4.58	0.68			
	(4) 學校或團體	360	4.71	0.53			
	(5) 其他	15	4.47	0.92			
團體/定時導覽服務及人員	(1) 一個人	132	4.37	0.70	6.93***	<.001	4>1,2
	(2) 和家人	285	4.48	0.68			
	(3) 和朋友	86	4.55	0.50			
	(4) 學校或團體	295	4.67	0.57			
	(5) 其他	7	4.14	1.07			
展覽內容	(1) 一個人	221	4.44	0.70	5.39***	<.001	4>1,2
	(2) 和家人	525	4.52	0.64			

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
	(3) 和朋友	169	4.53	0.65			
	(4) 學校或團體	360	4.68	0.56			
	(5) 其他	15	4.53	0.92			
整體滿意度	(1) 一個人	221	4.50	0.61	4.28**	.002	4>1
	(2) 和家人	525	4.58	0.59			
	(3) 和朋友	169	4.54	0.63			
	(4) 學校或團體	360	4.69	0.56			
	(5) 其他	15	4.40	0.83			

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

## 8. 一年參觀次數

一年參觀次數不同的全年受訪參觀民眾，除了「服務人員」外，在「參觀環境」、「團體/定時導覽服務及人員」、「展覽內容」與「整體滿意度」等面向的  $F$  檢定皆達統計顯著 ( $p < .05$ )，表示一年參觀次數不同者在這些項目上有明顯的差異存在。

經 Scheffé 法事後比較得知，在「參觀環境」方面，第 1 次 ( $M = 4.62$ ) 與 2~5 次 ( $M = 4.60$ ) 受訪參觀民眾顯著高於 6~10 次 ( $M = 4.42$ ) 者。

在「團體/定時導覽服務及人員」方面，第 1 次受訪參觀民眾 ( $M = 4.66$ ) 顯著高於 6~10 次 ( $M = 4.34$ ) 與 11 次以上 ( $M = 4.42$ ) 者；且 2~5 次受訪參觀民眾 ( $M = 4.55$ ) 顯著高於 6~10 次 ( $M = 4.34$ ) 者。

在「展覽內容」方面，第 1 次 ( $M = 4.64$ ) 與 2~5 次 ( $M = 4.57$ ) 受訪參觀民眾顯著高於 6~10 次 ( $M = 4.37$ ) 者。

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

表29. 一年參觀次數在全年服務滿意度上之差異分析摘要表

面向	一年參觀次數	人數	平均數	標準差	$F$ 值	$p$ 值	Scheffé 法事後比較
參觀環境	(1) 第 1 次	343	4.62	0.62	4.51**	.004	1,2>3
	(2) 2~5 次	564	4.60	0.61			
	(3) 6~10 次	161	4.42	0.69			
	(4) 11 次以上	221	4.55	0.64			
服務人員	(1) 第 1 次	343	4.66	0.64	1.36	.254	
	(2) 2~5 次	564	4.62	0.55			
	(3) 6~10 次	161	4.57	0.60			
	(4) 11 次以上	221	4.67	0.60			
團體/定時導覽服務及人員	(1) 第 1 次	227	4.66	0.60	7.45***	<.001	1>3,4 2>3
	(2) 2~5 次	345	4.55	0.60			
	(3) 6~10 次	97	4.34	0.63			
	(4) 11 次以上	136	4.42	0.77			
展覽內容	(1) 第 1 次	343	4.64	0.60	7.36***	<.001	1,2>3
	(2) 2~5 次	564	4.57	0.63			
	(3) 6~10 次	161	4.37	0.70			
	(4) 11 次以上	221	4.52	0.62			

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
整體滿意度	(1) 第 1 次	343	4.64	0.61	2.63*	.049	N.S.
	(2) 2~5 次	564	4.60	0.56			
	(3) 6~10 次	161	4.50	0.58			
	(4) 11 次以上	221	4.54	0.66			

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

## 9. 平均停留時間

平均停留時間不同的全年受訪參觀民眾在「服務滿意度」的  $F$  檢定中，僅「展覽內容」達統計顯著 ( $p < .05$ )，表示平均停留時間不同的受訪參觀民眾在這項目的分數皆有顯著的差異存在。

經 Scheffé 法事後比較得知，在「展覽內容」方面，1 小時以內受訪參觀民眾 ( $M = 4.68$ ) 顯著高於 1-2 小時 ( $M = 4.51$ ) 者。

表30. 平均停留時間在全年服務滿意度上之差異分析摘要表

面向	平均停留時間	人數	平均數	標準差	$F$ 值	$p$ 值	Scheffé 法 事後比較
參觀環境	(1) 1 小時以內	171	4.65	0.60	2.35	.071	
	(2) 1-2 小時	495	4.52	0.65			
	(3) 半天	432	4.59	0.63			
	(4) 半天至一天	193	4.62	0.61			
服務人員	(1) 1 小時以內	171	4.68	0.58	1.83	.140	
	(2) 1-2 小時	495	4.59	0.58			
	(3) 半天	432	4.66	0.55			
	(4) 半天至一天	193	4.65	0.68			
團體/定時導覽服務及人員	(1) 1 小時以內	111	4.59	0.65	2.56	.054	
	(2) 1-2 小時	276	4.47	0.64			
	(3) 半天	284	4.60	0.60			
	(4) 半天至一天	134	4.49	0.70			
展覽內容	(1) 1 小時以內	171	4.68	0.53	3.09*	.026	1>2
	(2) 1-2 小時	495	4.51	0.68			
	(3) 半天	432	4.55	0.62			
	(4) 半天至一天	193	4.55	0.64			
整體滿意度	(1) 1 小時以內	171	4.65	0.57	1.31	.270	
	(2) 1-2 小時	495	4.56	0.58			
	(3) 半天	432	4.61	0.58			
	(4) 半天至一天	193	4.57	0.68			

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

## 10. 實際參觀時間

實際參觀時間不同的全年受訪參觀民眾在「服務滿意度」的  $F$  檢定中，僅「服務人員」、「展覽內容」達統計顯著 ( $p < .05$ )。惟經 Scheffé 法事後比較，並無任何二組別間有顯著差異存在。表示實際參觀時間不同的受訪參觀民眾在這二項目的分數沒有顯著的差異存在。

表31. 實際參觀時間在全年服務滿意度上之差異分析摘要表

面向	實際參觀時間	人數	平均數	標準差	$F$ 值	$p$ 值	Scheffé 法事後 比較
參觀環境	(1) 30 分鐘	179	4.64	0.55	1.28	.271	
	(2) 1 小時	298	4.56	0.61			
	(3) 1 小時半	237	4.50	0.73			
	(4) 2 小時	236	4.56	0.59			
	(5) 2 小時半	136	4.58	0.68			
	(6) 3 小時以上	205	4.62	0.62			
服務人員	(1) 30 分鐘	179	4.70	0.57	2.51*	.029	N.S.
	(2) 1 小時	298	4.63	0.56			
	(3) 1 小時半	237	4.54	0.68			
	(4) 2 小時	236	4.60	0.60			
	(5) 2 小時半	136	4.72	0.48			
	(6) 3 小時以上	205	4.67	0.57			
團體/定時導覽服 務及人員	(1) 30 分鐘	97	4.63	0.67	2.17	.056	
	(2) 1 小時	197	4.52	0.66			
	(3) 1 小時半	141	4.50	0.57			
	(4) 2 小時	144	4.55	0.61			
	(5) 2 小時半	101	4.65	0.57			
	(6) 3 小時以上	126	4.41	0.73			
展覽內容	(1) 30 分鐘	179	4.64	0.65	2.37*	.038	N.S.
	(2) 1 小時	298	4.47	0.68			
	(3) 1 小時半	237	4.52	0.63			
	(4) 2 小時	236	4.55	0.61			
	(5) 2 小時半	136	4.60	0.66			
	(6) 3 小時以上	205	4.62	0.56			
整體滿意度	(1) 30 分鐘	179	4.61	0.63	0.70	.621	
	(2) 1 小時	298	4.55	0.59			
	(3) 1 小時半	237	4.58	0.60			

面向	實際參觀時間	人數	平均數	標準差	<i>F</i> 值	<i>p</i> 值	Scheffé 法事後 比較
	(4) 2 小時	236	4.57	0.55			
	(5) 2 小時半	136	4.66	0.57			
	(6) 3 小時以上	205	4.60	0.63			

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

## 11. 希望週六夜間開放時段

不同希望週六夜間開放時段的全年受訪參觀民眾，在「服務滿意度」的  $F$  檢定中，僅「服務人員」達統計顯著 ( $p < .05$ )。惟經 Scheffé 法事後比較，並無任何二組別間有顯著差異存在。表示不同希望週六夜間開放時段的受訪參觀民眾在這項目的分數沒有顯著的差異存在。

表32. 希望週六夜間開放時段在全年服務滿意度上之差異分析摘要表

面向	希望週六夜間開放時段	人數	平均數	標準差	$F$ 值	$p$ 值	Scheffé 法事後比較
參觀環境	(1) 晚上 7 點	184	4.55	0.61	0.51	.675	
	(2) 晚上 8 點	247	4.55	0.63			
	(3) 晚上 9 點	299	4.56	0.64			
	(4) 沒意見	564	4.60	0.64			
服務人員	(1) 晚上 7 點	184	4.59	0.67	2.62*	.049	N.S.
	(2) 晚上 8 點	247	4.59	0.58			
	(3) 晚上 9 點	299	4.60	0.60			
	(4) 沒意見	564	4.69	0.55			
團體/定時導覽服務及人員	(1) 晚上 7 點	112	4.59	0.62	0.67	.571	
	(2) 晚上 8 點	158	4.49	0.63			
	(3) 晚上 9 點	191	4.52	0.68			
	(4) 沒意見	347	4.55	0.63			
展覽內容	(1) 晚上 7 點	184	4.54	0.60	0.62	.604	
	(2) 晚上 8 點	247	4.51	0.59			
	(3) 晚上 9 點	299	4.57	0.63			
	(4) 沒意見	564	4.57	0.67			
整體滿意度	(1) 晚上 7 點	184	4.56	0.59	1.85	.137	
	(2) 晚上 8 點	247	4.55	0.61			
	(3) 晚上 9 點	299	4.56	0.65			
	(4) 沒意見	564	4.63	0.56			

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

## 12. 參觀展覽方式

不同參觀展覽方式的全年受訪參觀民眾，在「服務滿意度」的  $F$  檢定中，在「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」等面向皆達統計顯著 ( $p < .05$ )，表示不同參觀展覽方式的受訪參觀民眾在這些項目的分數皆有顯著的差異存在。

經 Scheffé 法事後比較得知，在「服務人員」方面，自行參觀 ( $M = 4.64$ )、專家導賞 ( $M = 4.65$ )、團體/定時導覽 ( $M = 4.72$ ) 與使用 QR code 語音導覽 ( $M = 4.64$ ) 的受訪參觀民眾皆顯著高於國美友善導覽 ( $M = 3.82$ ) 者。

在「展覽內容」方面，團體/定時導覽 ( $M = 4.72$ ) 的受訪參觀民眾顯著高於自行參觀 ( $M = 4.53$ ) 者。

至於在「參觀環境」、「團體/定時導覽服務及人員」與「整體滿意度」方面，經 Scheffé 法事後比較，並無任何二組別間有顯著差異存在。

表33. 參觀展覽方式在全年服務滿意度上之差異分析摘要表

面向	參觀展覽方式	人數	平均數	標準差	$F$ 值	$p$ 值	Scheffé 法事後 比較
參觀環境	(1) 自行參觀	857	4.56	0.62	3.60***	<.001	N.S.
	(2) 專家導賞	108	4.56	0.70			
	(3) 團體/定時導覽	209	4.71	0.52			
	(4) 使用 Wifi phone/智慧導覽機	29	4.24	0.95			
	(5) 使用 QR code 語音導覽	36	4.67	0.48			
	(6) 國美館 APP_藝術漫步	29	4.34	0.94			
	(7) 國美館 APP_國美友善導覽	11	4.27	0.65			
	(8) 其他方式	14	4.57	0.76			
服務人員	(1) 自行參觀	857	4.64	0.57	5.74***	<.001	1,2,3,5>7
	(2) 專家導賞	108	4.65	0.57			
	(3) 團體/定時導覽	209	4.72	0.47			
	(4) 使用 Wifi phone/智慧導覽機	29	4.41	0.68			
	(5) 使用 QR code 語音導覽	36	4.64	0.64			
	(6) 國美館 APP_藝術漫步	29	4.31	0.93			
	(7) 國美館 APP_國美友善導覽	11	3.82	1.47			
	(8) 其他方式	14	4.57	0.65			

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
團體/定時 導覽服務 及人員	(1) 自行參觀	450	4.49	0.63	3.88***	<.001	N.S.
	(2) 專家導賞	93	4.69	0.61			
	(3) 團體/定時導覽	182	4.66	0.56			
	(4) 使用 Wifi phone/智慧導覽機	21	4.33	0.73			
	(5) 使用 QR code 語音導覽	20	4.40	0.60			
	(6) 國美館 APP_藝術漫步	21	4.24	1.00			
	(7) 國美館 APP_國美友善導覽	9	4.11	0.78			
	(8) 其他方式	11	4.45	0.82			
展覽內容	(1) 自行參觀	857	4.53	0.65	3.17**	.002	3>1
	(2) 專家導賞	108	4.55	0.65			
	(3) 團體/定時導覽	209	4.72	0.50			
	(4) 使用 Wifi phone/智慧導覽機	29	4.41	0.63			
	(5) 使用 QR code 語音導覽	36	4.50	0.66			
	(6) 國美館 APP_藝術漫步	29	4.55	0.69			
	(7) 國美館 APP_國美友善導覽	11	4.18	0.75			
	(8) 其他方式	14	4.57	0.65			
整體滿意 度	(1) 自行參觀	857	4.58	0.58	2.77**	.007	N.S.
	(2) 專家導賞	108	4.67	0.58			
	(3) 團體/定時導覽	209	4.67	0.55			
	(4) 使用 Wifi phone/智慧導覽機	29	4.41	0.83			
	(5) 使用 QR code 語音導覽	36	4.50	0.70			
	(6) 國美館 APP_藝術漫步	29	4.38	0.86			
	(7) 國美館 APP_國美友善導覽	11	4.18	0.75			
	(8) 其他方式	14	4.71	0.61			

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

# 伍、服務滿意度之相關性及預測因子

## 1. 相關性

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

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

表34. 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.68, .71, .65, .67，皆達中高度相關。尤其「服務人員」更高達 0.71 高度相關，更為重要。

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

表35. 全年整體服務滿意度與各項人員服務滿意度之相關係數表

服務滿意度項目	整體服務滿意度
參觀環境	.68***
服務人員	.71***
團體/定時導覽服務及人員	.65***
展覽內容	.67***

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

## 2. 預測因子

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

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

由表 36 可知，多元迴歸模型中整體  $F$  檢定達顯著 ( $F = 63.54, p < .001$ )，意味該迴歸模型解釋力 ( $R^2 = .66$ ) 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，皆未達顯著 ( $p > .05$ )，表示在控制其他變數的情況下，背景變項對整體服務滿意度沒有影響。

至於在各項服務滿意度方面，「參觀環境」、「服務人員」、「團體/定時導覽服務及人員」與「展覽內容」的迴歸係數皆達顯著水準 ( $B = 0.16, 0.30, 0.21, 0.26, p < .001$ )，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」的滿意度分數愈高，其預測「整體服務滿意度」的程度也會愈高。而且相較起來，以「服務人員」的影響最大，其次依序為「展覽內容」、「團體/定時導覽服務及人員」、「參觀環境」。

綜合而言，受訪參觀民眾前來本館參觀的整體服務滿意度，並未受到背景影響；而在服務滿意度各面向上，受到四個面向的綜合影響，其中又以「服務人員」影響受訪參觀民眾的整體感受最大。

表36. 預測全年整體服務滿意度之迴歸係數摘要表

自變項	未標準化迴歸係數 (B)	標準誤 (S.E.)	t 值	p 值
常數項	.17	.18	.94	.346
性別 (參照組：女)				
男性	.04	.03	1.38	.167

自變項	未標準化迴歸 係數 (B)	標準誤 (S.E.)	t 值	p 值
年齡 (參照組：61 歲以上)				
20 歲以下	-.07	.10	-.68	.494
21-30 歲	.04	.08	.46	.644
31-40 歲	.07	.07	.92	.355
41-50 歲	.08	.07	1.11	.268
51-60 歲	.06	.07	.84	.400
教育程度 (參照組：研究所以上)				
高中/職以下	.02	.06	.29	.773
大學/專科	-.03	.05	-.61	.544
職業 (參照組：其他)				
	0 <sup>a</sup>			
軍職、公職	.04	.10	.39	.693
教職	-.09	.08	-1.09	.277
工商服務業	.04	.08	.56	.575
學生	.12	.08	1.49	.136
退休人員	.06	.10	.63	.527
農林漁牧業	.24	.17	1.40	.163
家庭主婦	-.04	.09	-.46	.648
自由業	-.01	.09	-.13	.900
居住地(全國地區) (參照組：其他區域)				
中部地區	.03	.10	.30	.764
北部地區	.03	.11	.33	.743
南部地區	.05	.11	.45	.655
東部地區	-.01	.24	-.06	.955
各項服務滿意度				
參觀環境	.16	.03	5.58***	.000
服務人員	.30	.03	9.32***	.000
團體/定時導覽服務及人員	.21	.03	7.63***	.000
展覽內容	.26	.03	8.83***	.000

註： $R^2 = .66$ ,  $Adj. R^2 = .65$ ,  $F = 63.54$ ,  $p < .001$ , \*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$ , \*\*\*  $p < .001$

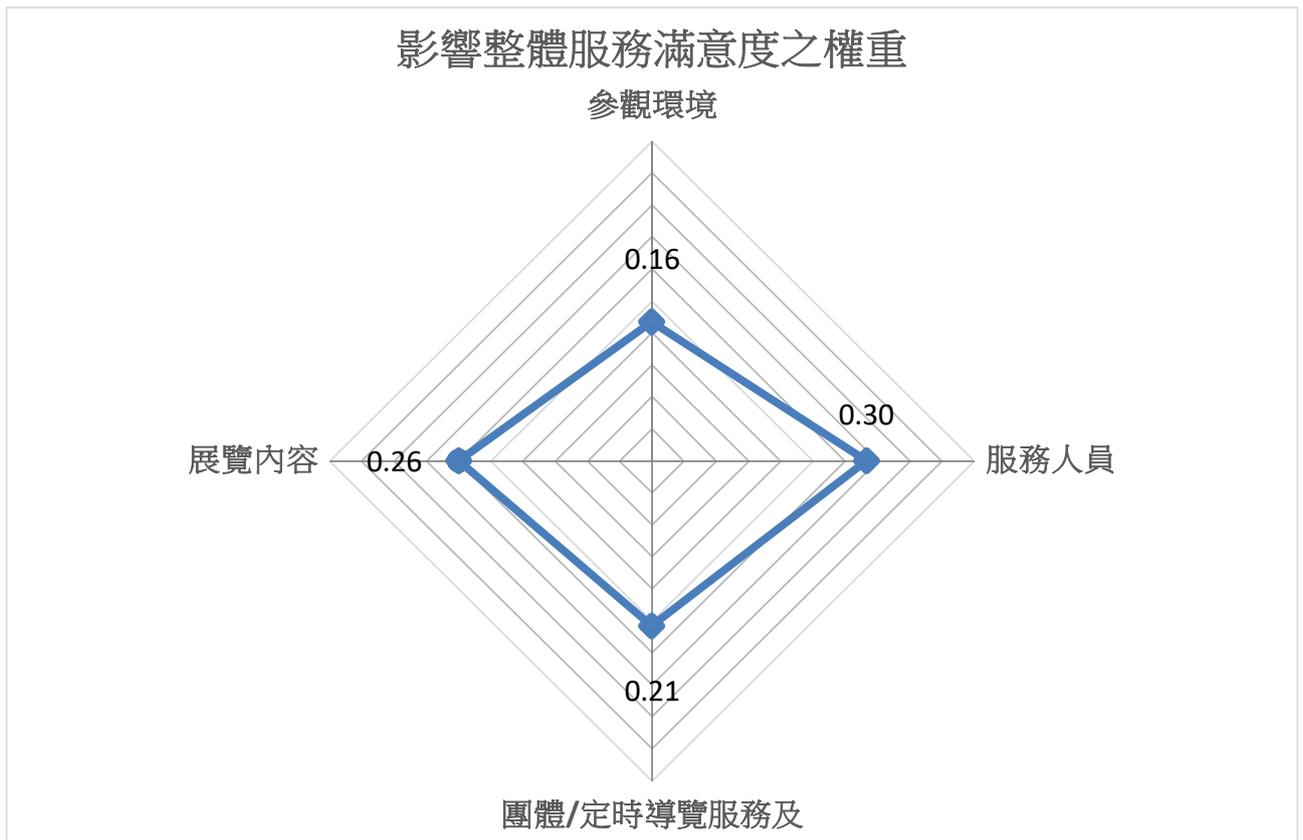


圖25. 整體服務滿意度影響權重雷達圖

# 柒、 近三年參觀民眾的服務滿意度、基本資料、參觀特性、參觀型態及未來發展建議比較

## 1. 服務滿意度比較

不同年度的受訪參觀民眾在「服務滿意度」的  $F$  檢定中，「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」達顯著 ( $p < .001$ )，表示不同年度的受訪參觀民眾在這項目上有明顯的差異存在。

在「服務滿意度」五面向上，108 年受訪參觀民眾在各面向的滿意度 ( $M = 4.57, 4.63, 4.54, 4.55, 4.59$ )，皆顯著高於 107 年者 ( $M = 4.39, 4.45, 4.38, 4.37, 4.39$ ) 與 106 年者 ( $M = 4.38, 4.45, 4.39, 4.35, 4.38$ )。也就是說 108 年的民眾滿意度比前二年有明顯上升，由於本次為採用網路問卷調查的第一年，滿意度的上升一方面反應服務品質的提升，一方面可能受調查方式改變影響，未來應再觀察。

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

表37. 106~108 年度在服務滿意度上之差異分析摘要表

層面	年度	人數	平均數	標準差	$F$ 值	$p$ 值	Scheffé 法事後比較
參觀環境	(1) 106 年	1272	4.38	0.59	41.81	<.001	3>1.2
	(2) 107 年	1253	4.39	0.60			
	(3) 108 年	1294	4.57	0.63			
服務人員	(1) 106 年	1272	4.45	0.61	39.98	<.001	3>1.2
	(2) 107 年	1253	4.45	0.62			
	(3) 108 年	1294	4.63	0.59			
團體/定時導覽服務及人員	(1) 106 年	804	4.39	0.59	16.60	<.001	3>1.2
	(2) 107 年	795	4.38	0.58			
	(3) 108 年	808	4.54	0.64			
展覽內容	(1) 106 年	1272	4.35	0.59	42.40	<.001	3>1.2
	(2) 107 年	1253	4.37	0.62			
	(3) 108 年	1294	4.55	0.64			

層面	年度	人數	平均數	標準差	<i>F</i> 值	<i>p</i> 值	Scheffé 法 事後比較
整體滿意度	(1) 106 年	1272	4.38	0.56	51.98	<.001	3>1.2
	(2) 107 年	1253	4.39	0.58			
	(3) 108 年	1294	4.59	0.59			

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

## 2. 滿意度變化

從服務滿意度所繪製的趨勢圖看來，可發現在 106~108 年間，「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」前二年（106、107 年）變化不大且非常接近，但 108 年有長足改善，大幅上升。

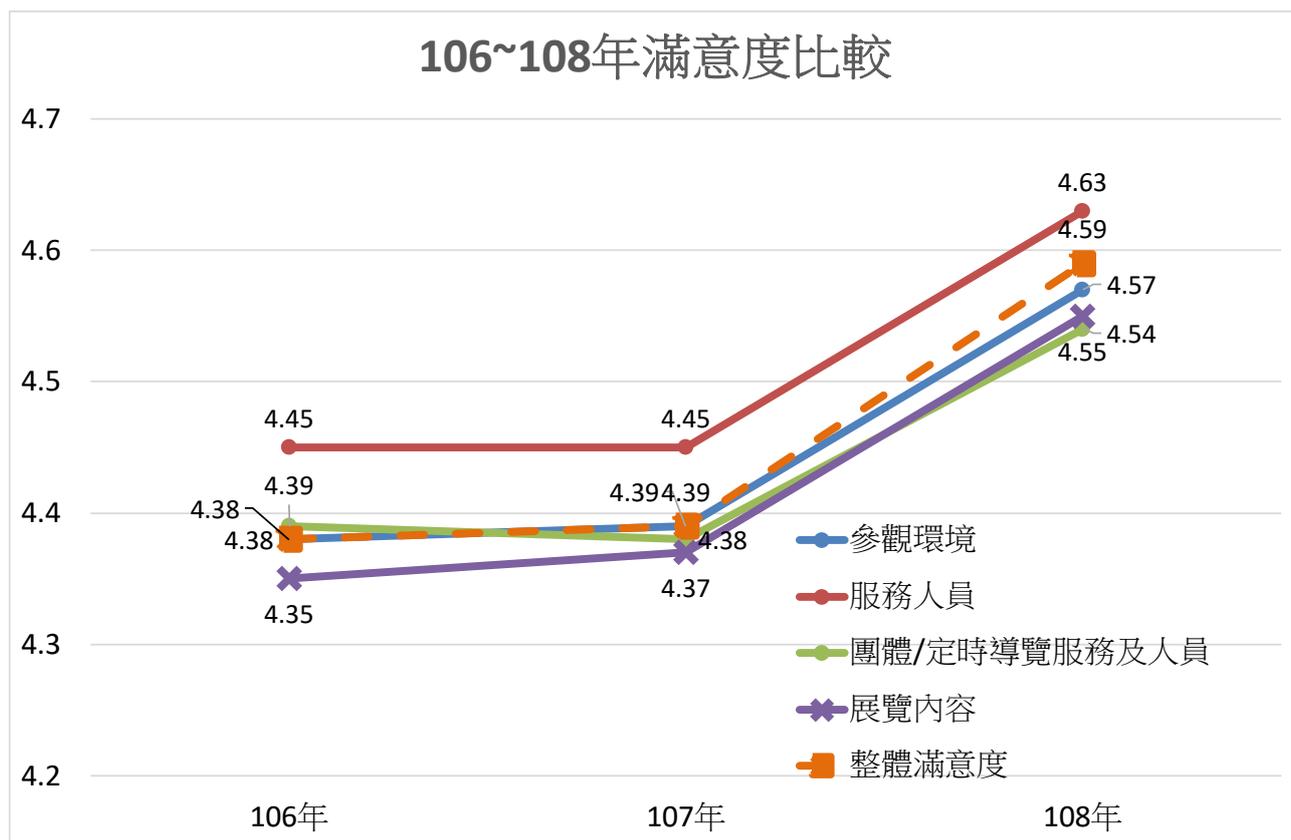


圖26. 106~108 年滿意度趨勢

接著比較 106~108 年度的受訪參觀民眾在「人口背景（包括性別、年齡、教育程度、職業、居住地區）」、「參觀特性」（包括參觀同伴、一年參觀次數、平均停留時間、實際參觀時間、參觀展覽方式）、「參觀型態」等項目之人數比例差異有多大。

### 3. 基本資料之年度比較

在基本資料方面，根據下圖，108 年度的受訪參觀民眾基本資料上，在男性、20 歲以下、高中/職以下、學生、中部地區者的人數比例，明顯比前二年來得多。

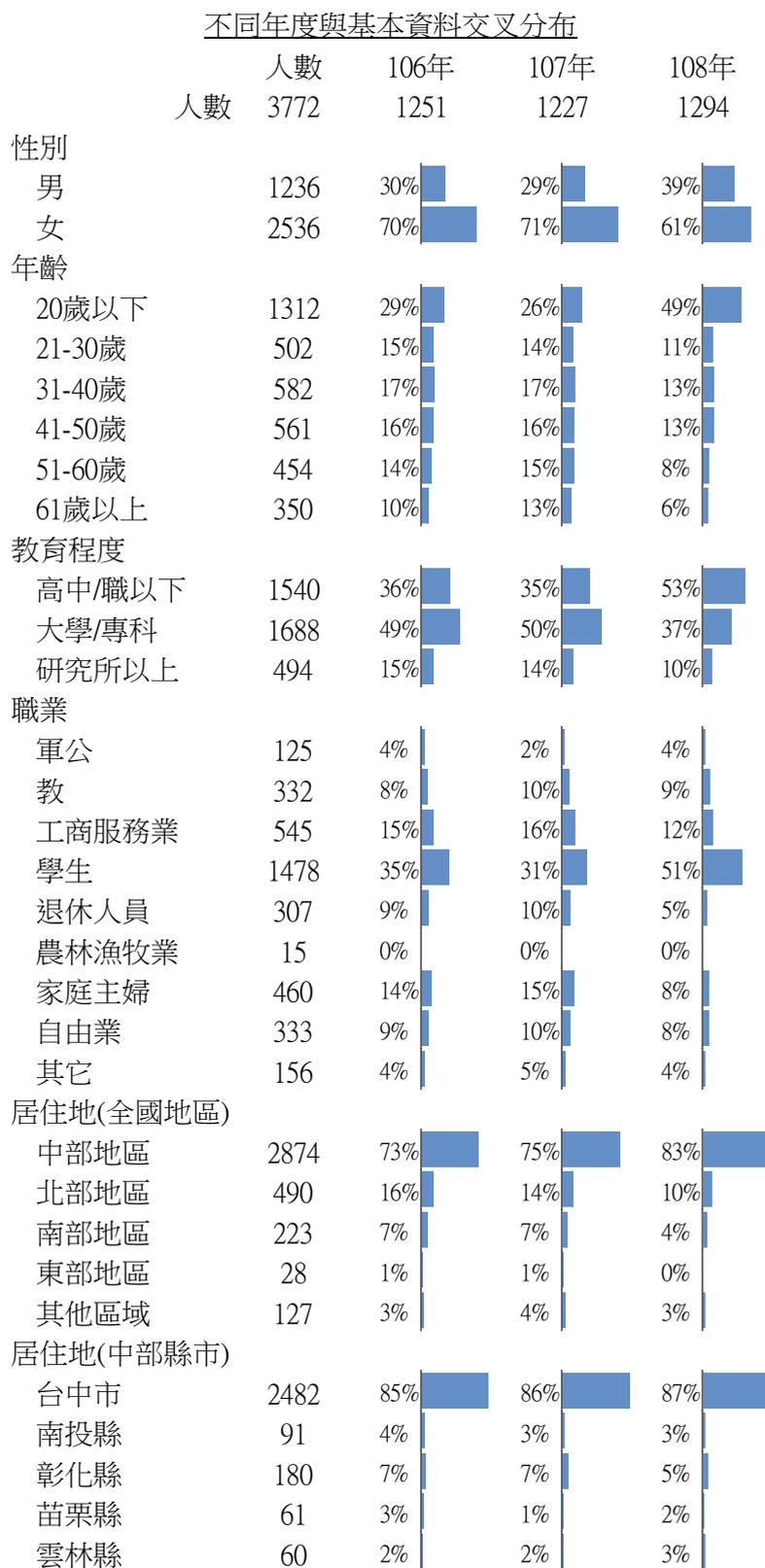


圖27. 不同年度與基本資料交叉分析

#### 4. 參觀動機（可複選）之年度比較

在「參觀動機（可複選）」方面，根據下圖，108年度的受訪參觀民眾參觀動機上，休閒動機的人數比例，明顯比前二年來得少；學校作業、增加藝術知識動機的人數比例，明顯比前二年來得多。

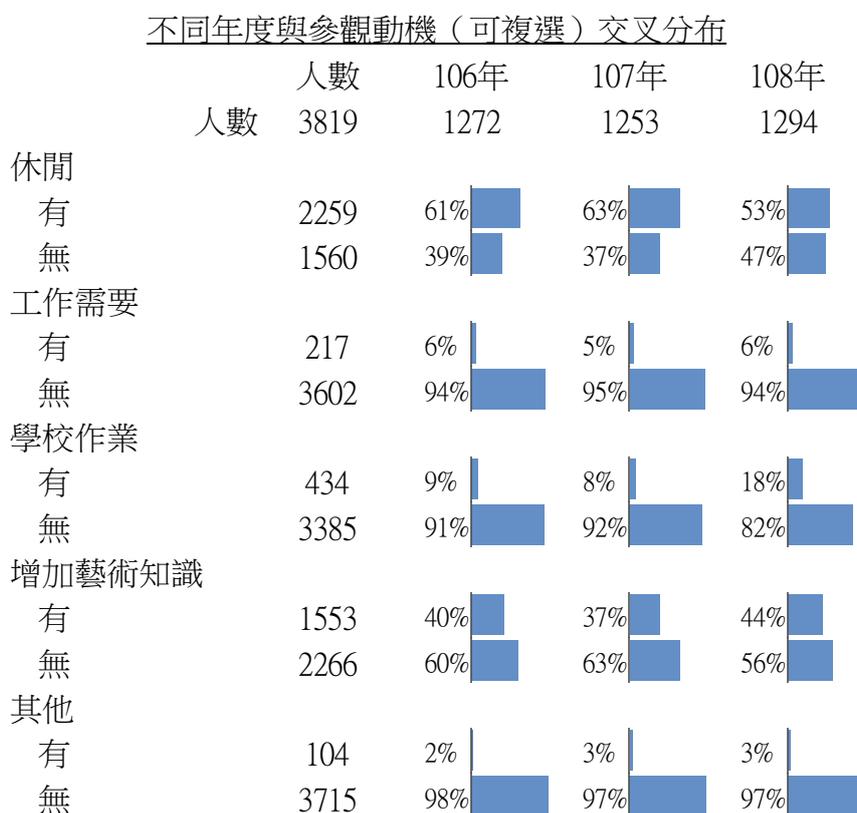


圖28. 不同年度與參觀動機（可複選）交叉分布

## 5. 資訊來源（可複選）之年度比較

在「資訊來源（可複選）」方面，由於 108 年的選項與往年有較大調整，無法進行直接比較，故在此保留 106~107 年數據如下圖，108 年數據則請參閱圖 7。

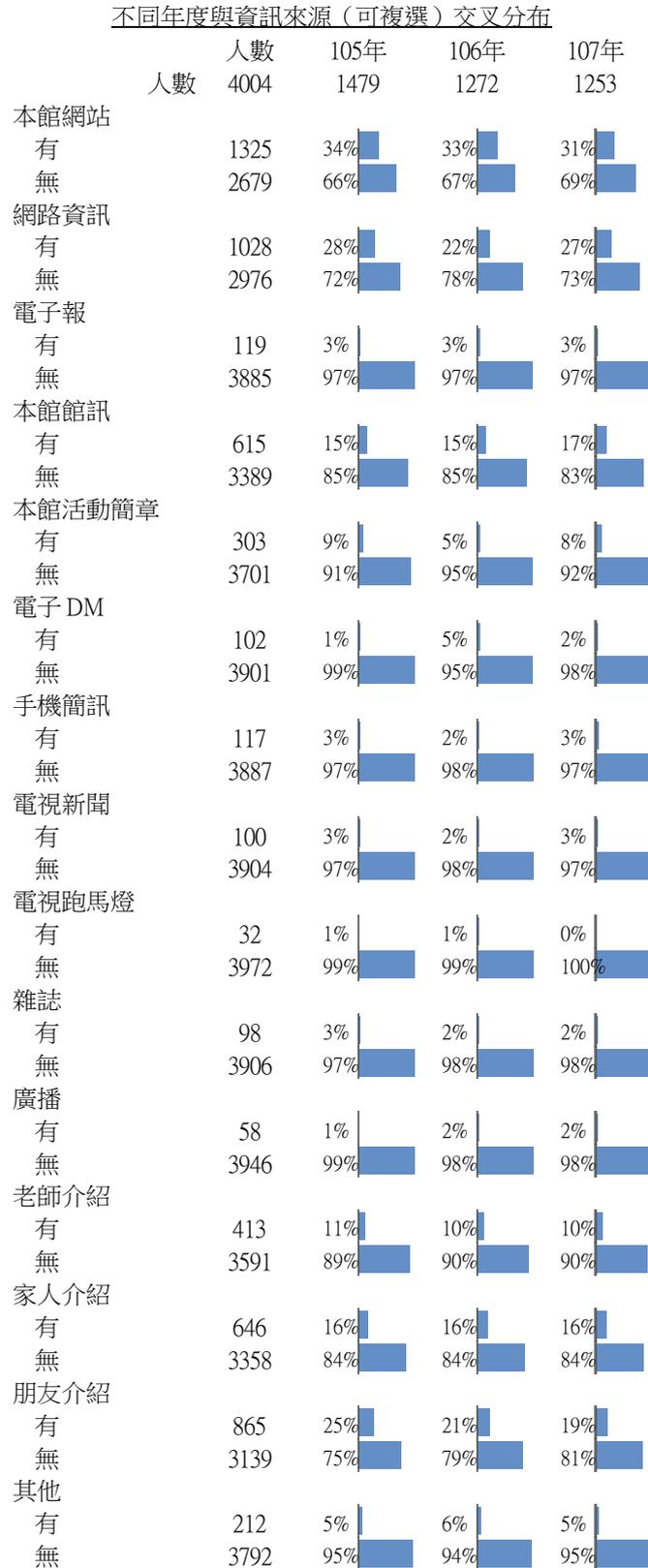


圖29. 不同年度在資訊來源（可複選）之交叉摘要表

## 6. 參觀特性之年度比較

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

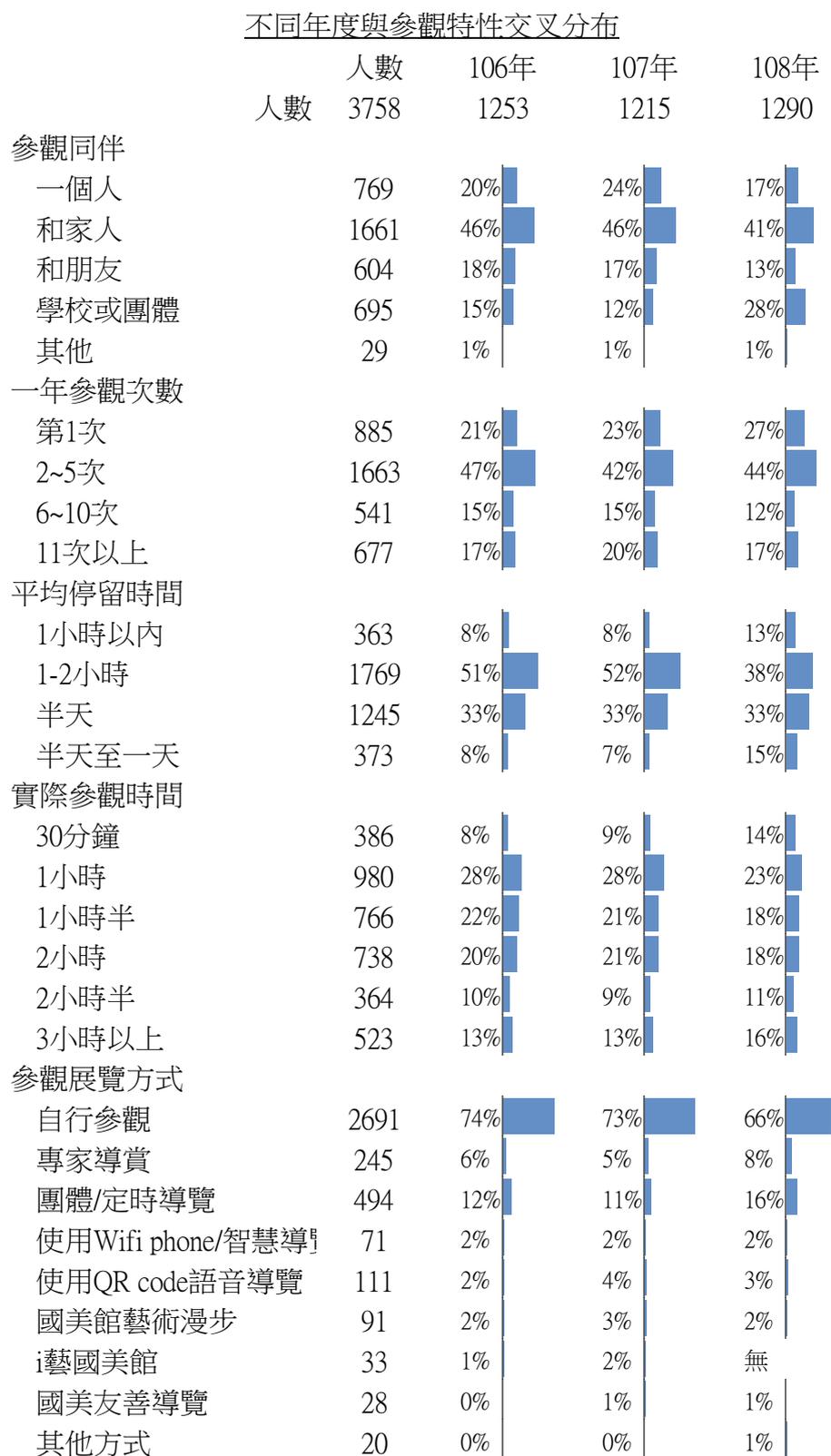


圖30. 不同年度在參觀特性之交叉摘要表

## 7. 參觀區域（複選）之年度比較

在「參觀區域（複選）」方面，由於 108 年的選項與往年有較大調整，無法進行直接比較，故在此保留 106~107 年數據如下圖，108 年數據則請參閱圖 15。

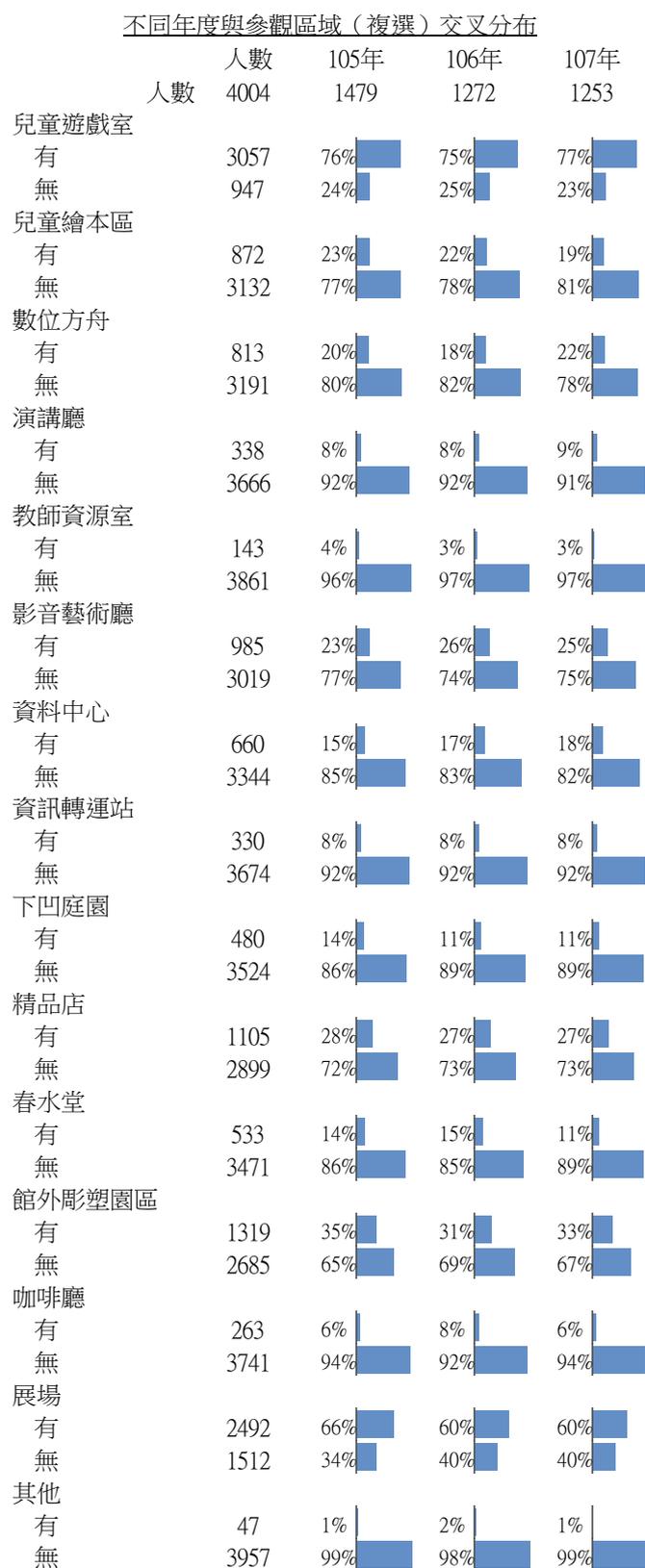


圖31. 不同年度在參觀區域（複選）之交叉摘要表

# 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，108 全年調查回收問卷共 1294 份，參觀民眾的男女比為 38.7%、61.3%，女性還是較多；年齡層以 20 歲以下最多（48.8%），將近一半，但其實各年齡層都不超過一成五；參觀民眾的教職育程度以高中/職以下最多（52.5%），超過一半，其次大學/專科者也不少（36.9%）；職業方面，以學生最多（50.6%），超過一半，其次工商服務業達一成二，其餘職業皆不到一成；居住地方面，因地緣關係，仍然以台中市最多（72.0%），而整個中部地區佔率高達 82.6%，其次為北部地區（10.1%）。

在參觀特性方面，參觀民眾的參觀動機（可複選），以休閒最多（52.7%），其次為增加藝術知識（44.4%）；參觀民眾的資訊來源（可複選），以官網網站最多（31.7%），其次親友介紹（27.2%）、學校資訊（23.4%）。

而參觀民眾的參觀同伴，以和家人最多（40.6%），其次學校或團體（27.8%）；參觀民眾一年參觀美術館次數(含本次)，以 2~5 次最多（43.6%），其次為第 1 次（26.5%）。

參觀民眾每次在國美館平均停留時間，以 1-2 小時最多（38.3%），其次為半天（33.4%）；參觀民眾的實際參觀時間，以「1 小時」最多（23.0%），其次為「1 小時半」（18.3%）與「2 小時」（18.2%），也就是集中在 1~2 小時之間。

參觀民眾希望週六夜間開放時段，以「晚上 9 點」最多（23.1%），其次「晚上 8 點」（19.1%），二者合計超過四成，若加計「沒意見」者，則超過八成五；參觀民眾喜歡的參觀展覽方式，以「自行參觀」最多，計 857 人（66.2%），其次為「團體/定時導覽」209 人（16.2%）；參觀區域前五名為「展場」（83.3%）、「兒童空間」（32.9%）、「戶外彫塑園區」（28.0%）、「精品店」（23.6%）、「影音藝術廳」（19.5%）。

受訪參觀民眾對未來發展上應加強之設施與服務的意見（下半年），除了「稱讚語」外，以「兒童青少年友善設施」、「廁所」、「飲水機」、「休息椅」、「標示標語」等最常被提出。

在對本館的其他建議（下半年），除了「稱讚語」外，以「兒童遊戲類」、「開閉館時間」、「椅子」、「國外展品」等項目為較常被提出的項目。

在對參觀覽方式的建議（下半年），除了「稱讚語」外，民眾意見相當分散，而且與前述

二項意見多有重複。

在服務滿意度方面，合計「非常滿意」與「滿意」的人數，則以服務人員最高（95.9%），其次依序為整體滿意度（95.5%）、參觀環境（94.7%）、展覽內容（93.7%）與團體/定時導覽服務及人員（93.4%）。各項滿意度都在九成以上，且差別並不大。

至於各種參觀導覽方式，滿意前三名為國美友善導覽（100.0%）、專家導賞（94.5%）、使用 QR code 語音導覽（94.4%）。

服務滿意度若以得分來看，大小順序為「服務人員」( $M = 4.63$ )、「參觀環境」( $M = 4.57$ )、「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 4.59。所有項目的滿意度分數都在 4.5 分以上，表示參觀民眾對本館的服務人員、參觀環境、展覽內容、團體/定時導覽服務及人員、整體滿意度都是偏向非常滿意的。

## 2. 不同人口背景之參觀特性與型態

分析結果，全年參觀民眾的參觀特性與型態主要是受到性別、年齡、教育程度、職業、居住地(中部縣市)等人口背景的影響較大。也就是說，不同性別、年齡、教育程度、職業、居住地(中部縣市)的參觀民眾，其前來本館的參觀特性與型態上(包括參觀同伴、一年參觀次數、平均停留時間、實際參觀時間、希望週六夜間開放時段、參觀展覽方式)，皆會有較大的不同。

## 3. 不同人口背景之服務滿意度

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

在性別方面，男性參觀民眾的所有滿意度，普遍高於女性。

在年齡方面，20 歲以下參觀民眾的多數滿意度，普遍高於其他年齡層。

在教育程度方面，高中/職以下參觀民眾的滿意度顯著高於大學/專科以上者。

在職業方面，學生的多數滿意度，普遍高於教職、工商服務業、農林漁牧業、自由業者。

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

者。

至於，居住地、一年參觀次數、平均停留時間、實際參觀時間、希望週六夜間開放時間、參觀展覽方式方面，對大多數項目的滿意度，普遍影響不大。

#### 4. 服務滿意度之相關性及預測因子

全年參觀民眾對於本館的「整體服務滿意度」與「參觀環境」、「服務人員」、「團體/定時導覽服務及人員」、「展覽內容」滿意度息息相關，相關係數達.65 以上，達到中高度相關的程度（相關係數介於 0~1，1 代表完全相關）。故提高民眾的各項滿意度，皆有助於提高受訪參觀民眾對本館的整體滿意度。尤其「服務人員」高達 0.71 高度相關，更為重要。

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

而以多元迴歸進行的預測因子分析發現，背景變項對整體服務滿意度沒有影響。進一步，在控制背景變項的情況下，「參觀環境」、「服務人員」、「團體/定時導覽服務及人員」與「展覽內容」四服務滿意度是主要影響整體滿意度的因子，而且其中又以服務人員最有影響力，其次展覽內容、團體/定時導覽服務及人員。

#### 5. 近三年參觀民眾的比較

##### 服務滿意度

從服務滿意度趨勢圖看來，在 106~108 年間，「參觀環境」、「服務人員」、「展覽內容」與「整體滿意度」前二年變化不大且非常接近，但 108 年有長足改善，大幅上升。

##### 基本資料

108 年度的受訪參觀民眾基本資料上，在男性、20 歲以下、高中/職以下、學生、中部地區者的人數比例，明顯比 106、107 年來得多。

##### 參觀動機與資訊來源

108 年度的受訪參觀民眾參觀動機上，休閒動機的人數比例明顯比前二年來得少；學校作業、增加藝術知識動機的人數比例，則明顯比前二年來得多。資訊來源的人數比例，由於 108 年的選項與往年有較大調整，無法進行直接比較。

#### 參觀特性

106 至 108 年間，不同年度的受訪參觀民眾，在參觀特性的人數比例差別不大。

#### 參觀區域

在參觀區域方面，由於 108 年的選項與往年有較大調整，無法進行直接比較

#### 未來發展建議

本項比較 108 上、下半年參觀民眾對於未來發展上應加強之設施與服務、其他建議、對參觀覽方式的建議等三項。

在未來發展上應加強之設施與服務方面，上、下半年都以「兒童青少年友善設施」、「廁所」、「飲水機」、「休息椅」等四類為共通的意見。

其他建議方面，上、下半年的意見則差別較大，少有重複。

對參觀覽方式的建議方面，除了「稱讚語」外，民眾意見上、下半年都相當分散。

## 6. 建議

- 從跨年滿意度比較看來，今(108)年參觀民眾的各項滿意度與過去二年(107, 106)相比，有長足的進步，整體滿意度成長 0.2 分左右，而且都達到統計的顯著水準。代表今年本館的表現極佳，無論參觀環境、服務人員、團體/定時導覽服務及人員、展覽內容、整體滿意度等皆已更進一步。特別是對服務人員的滿意度，一直都是各項中最高，顯示本館服務同仁都能儘力帶給參觀民眾優良的服務品質。無論如何，今年的各項滿意度皆已來到一更高區間，表示現行服務模式可以繼續維持，期待來年也能高檔的滿意度水準。

- 今(108)年參觀民眾的組成，中部地區、20 歲以下、高中職學生，佔了很大比例。連帶也使得民眾參觀動機上，休閒動機的比例減少；學校作業、增加藝術知識動機的比例增加。原因之一是因今年參觀民眾數量下降，使得學生的比例突出；另一方面本館在各級學校間的印象不錯，師長願意帶領或推薦學生前來。由於美術教育本就是本館的經營目標之一，所以增加適合學生參觀的展覽，強化在學校間的宣導，是一個值得推行的方向。
- 今(108)年參觀民眾，有二種參觀導覽方式，沒有任何民眾覺得不滿意，即「使用 QR code 語音導覽」、「國美友善導覽」。這二者都屬係屬機器設備或手機 APP 導覽方式，即科技導覽。但與另二種科技導覽相比，使用「Wifi phone/智慧導覽機」、「國美館藝術漫步」者分別有 3.4%、10.3%的人不滿意。由於沒有人表達具體意見，推測可能是機器維護或 APP 設計上有問題，應專案研究「Wifi phone/智慧導覽機」、「國美館藝術漫步」的問題所在，加以改善。
- 今(108)年參觀民眾無論是對未來發展上應加強之設施與服務的意見，或是其他建議，都不脫「兒童青少年友善設施」、「廁所」、「飲水機」、「休息椅」、「標示標語」等項，顯示這些本館服務應繼續改善的項目。
- 在開放意見中，有許多民眾基待兒童區能儘早完成改建開放、增加青少年的一些讀書區域、兒童美術教育加強、對小孩需更友善.尤其是展場等等。可見民眾來館的親子活動需求很強，這也可能是因遊戲區改建，以致下半年來館人數減少的原因之一。所以一方面加快改建工作，一方面應利用戶外空間，暫時開放廠商辦理一些適合小朋友的活動，可應對民眾的需求。

## 滿意度

### 優勢 (高滿意)

•從跨年滿意度比較看來，今(108)年參觀民眾的各項滿意度與過去二年相比，有長足的進步。代表今年本館的表現極佳，各項滿意度皆已更進一步。特別是對服務人員的滿意度，一直都是各項中最高。無論如何，今年的各項滿意度皆已來到一更高區間，表示現行服務模式可以繼續維持，期待來年也能高檔的滿意度水準。

### 弱勢 (新作法)

•今(108)年參觀民眾，對於「使用QR code語音導覽」、「國美友善導覽」二項科技導覽完全沒有覺得不滿意。但使用「Wifi phone/智慧導覽機」、「國美館藝術漫步」者分別有3.4%、10.3%的人不滿意。應專案研究該二項導覽設備問題，加以改善。今(108)年參觀民眾的建議，都不脫「兒童青少年友善設施」、「廁所」、「飲水機」、「休息椅」、「標示標語」等項，顯示本館服務應繼續改善。

## 活動體驗

### 機會 (高人氣)

•在開放意見中，有許多民眾期待兒童區能儘早完成改建開放、增加青少年的一些讀書區域、兒童美術教育加強、對小孩需更友善.尤其是展場等等。可見民眾來館的親子活動需求很強，這也可能是因遊戲區改建，以致下半年來館人數減少的原因之一。所以一方面加快改建工作，一方面應利用戶外空間，暫時開放廠商辦理一些適合小朋友的活動，可應對民眾的需求。

### 威脅 (拼流量)

•今(108)年參觀民眾的組成，中部地區、20歲以下、高中職學生，佔了很大比例。連帶也使得休閒動機的比例減少；學校作業、增加藝術知識動機的比例增加。一是因今年參觀民眾數量下降，使得學生的比例突出；另一方面本館在學校間的印象不錯，師長願意帶領或推薦學生前來。由於美術教育本就是本館的經營目標之一，所以增加適合學生參觀的展覽，強化在學校間的宣導，是一個值得推行的方向。

晨晰統計 SWOT Insight

圖32. 晨晰 Insight

## 玖、 附表

附表 1 未來發展上應加強之設施與服務彙總表（下半年新增）

編號	意見
46	機器人
54	遊戲室趕快好
69	防雨棚
82	遊樂設施多一點
95	遊戲室
97	希望兒童區能早點改建好開放
99	椅子
100	多一點椅子
106	青少年的一些讀書區域
107	青少年的一些讀書區域
108	青少年的一些讀書區域
109	青少年的一些讀書區域
110	青少年的一些讀書區域
111	青少年的一些讀書區域
112	青少年的一些讀書區域
113	青少年的一些讀書區域
114	青少年的一些讀書區域
120	互動性的設施可以增加
121	一樓兩間女廁常看到馬桶刷，觀感很差！（是不是應該放工具室？）
134	兒童體驗活動
137	兒童遊戲室少了差很多
139	兒童設施
160	空調設備要加強
167	飲水設施
171	遊戲室
203	供休息的座位希望可以再多些安排
219	對小朋友的規範標準，應加強宣導，徹底執行
243	飲水機
246	互動機器人設置
272	遊樂區
348	漏水問題
353	一樓廁所外增設開飲機，因為原開飲機常〈缺水〉而無法使用
358	硬體【有漏水】
366	飲食
370	休閒椅
375	椅子
378	椅子

編號	意見
394	大廳主視覺可再強烈
430	飲水機台數目太少
432	很好
433	3D 互動體驗
445	兒童探索區
449	兒童遊戲區可以有更多遊樂設施
463	地面标线
467	廁所清潔
563	送禮物

附表 2 對本館的其他建議彙總表

編號	意見
54	延長休館時間
57	環境空間佳
68	適合全家大小的
70	有趣
82	冷氣不要太冷
91	很好👍，多種類，環境衛生
92	很棒
95	很棒
97	兒童美術教育加強
99	多點椅子
100	多一點椅子
115	星期六延長開放時間。
120	國外的藝術家展出增加 流行文化的展出安排
134	希望兒童的空間趕緊規劃完成，還給孩子們過往的空間，現在規劃的空間真的是太小了！
137	玫瑰園的大玫瑰怎麼不見了？
160	3-2 展場像鬼屋、櫃臺人員要加薪
167	對兒童室的閉館感到不捨
168	兒童室開放年齡增廣至十五歲
171	遊戲
205	可以開放晚上參觀 因為很多人白天要工作
219	Thanks
243	展覽內容需國際化
244	展覽內容提升。
264	Good arrangement of exhibits
300	good
348	兒童藝文空間設置
355	古典風格藝術創作太少
358	對小孩需更友善.尤其是展場
361	古典風格藝術創作太少
370	兒童館蓋快點
375	任何人都可以借椅子
378	還是椅子
399	除了一般的畫展.可增加不同的類型
430	期望有更多的戶外活動
432	很好
433	兒童遊戲室趕快完成

編號	意見
458	很好
500	增加演奏表演
501	<p>少一些學究的東西。</p> <p>這是民間的地方。</p> <p>展場租借也要更加的開放。</p> <p>否則這麼大一個地方。</p> <p>也不過是浪費冷氣罷了</p>
566	恢復原開閉關時間
567	<p>因為工作因素，有時需到美術館找靈感，大多是早上比較有空，以前九點開館，早上時間充裕很多，</p> <p>希望可以恢復原本開館時間</p>

附表 3 對參觀導覽方式的建議

編號	意見
5	兒童館可在平日整修
54	希望遊戲室趕快開放
57	目前選擇多元、友善
58	每個時段都有導遊和劇場
74	希望可以新增兒童導覽
83	可以有免費的電子導覽機
91	展演方式很多種，很好玩！開❤️
92	展演好有趣，我好喜歡，好想再來一次😋
97	借用耳機
99	多一點椅子可坐
100	多一點椅子
119	增加導覽解說次數
131	很棒
134	定時導覽
137	可以自行導覽或借機器很好
142	可以增加臨時預約導覽
160	冷氣空調溫度調整要加強
167	現有的導覽方式已令人滿意
189	地線可以清楚一點
194	解說導覽
220	希望一般民眾也能借導覽機器
242	多增加互動或是講解
245	希望有日文導覽
264	Audio guide rental
267	好棒👍力量
268	棒棒
269	good
299	都很好
300	我覺得很棒
302	Good
348	觸控式導覽
358	對小孩需更友善
368	希望語音導覽機可以更加考慮實際生活情況（例如在官網提醒自備耳機？）或改採用可手持貼耳聆聽（播放不會干擾他人）的機型，此次也感謝服務人員協助解決沒有耳機的情況。
370	椅子準備多一點點
375	別參觀鬼屋
378	以後別導覽鬼屋

423	不錯
433	互動體驗、3D 導覽。
457	希望有主題專家導覽
458	兒童區展覽公告群組。
463	希望可以提醒影片时长
464	展览布局非常好，设备，影音，灯光都很棒！
501	椅子要多一些；方便老人家坐。 也讓一般民眾坐著看畫
535	很有趣
536	很有趣
543	很棒

# 壹拾、問卷

# 2019 國立臺灣美術館觀眾意見調查表（預擬二版）

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問卷，調查結果僅供本館未來改善的參考，請惠填下列問題，感謝您的協助！

國立臺灣美術館祝您參觀愉快

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）

- 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）

- 官網資訊       臉書粉絲團       LINE 群組       館方 APP       手機簡訊       電子報
- 本館展訊       本館活動簡章       電視新聞       廣播       雜誌       學校資訊
- 親友介紹       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、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）

- 晚上 7 點       晚上 8 點       晚上 9 點       沒意見

### 8、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（  藝術漫步       國美友善導覽 ）

- 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）

- 非常滿意       滿意       普通       不滿意       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）

- 展場       兒童空間       演講廳       研習空間       影音藝術廳
- 資料中心       戶外雕塑園區       下凹庭園       精品店
- 春水堂       玫瑰園       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）

- 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）

- 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 \_\_\_\_\_

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：

- 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)\_\_\_\_\_