

106 年度國立臺灣博物館觀眾滿意度調查報告

中華民國 106 年 12 月

一、 研究設計

- (一)、 調查對象：本調查對象為參訪國立臺灣博物館本館、土銀展示館及南門園區之 16 歲以上購票觀眾（包含免票優待之觀眾）。
- (二)、 調查地點：調查地點為國立臺灣博物館本館、土銀展示館及南門園區各展館出入口處及服務台進行出口調查。
- (三)、 調查實施時間：105 年 10 月 1 日至 106 年 3 月 31 日間。
- (四)、 抽樣方法：本調查採系統性隨機抽樣，以特定的觀眾間隔數抽去樣本來進行調查，其間隔數將依實際觀眾來訪情況進行設定。此外，調查時儘量符合作業標準及樣本比例，使條件相同觀眾有相同機會被抽到，以達到隨機抽樣的要求，同團(行)觀眾則以最高訪問 3 人為原則。
- (五)、 樣本數：800 份

二、 調查結果

(一)、 觀眾樣本特徵

1. 性別

性別	人數	比率
男性	387	48.38%
女性	413	51.63%
總計	800	100.00%

2. 年齡

年齡	人數	比率
16-18 歲	35	4.38%
19-24 歲	147	18.38%
25-35 歲	249	31.13%
36-50 歲	278	34.75%
51-65 歲	65	8.13%
66 歲以上	26	3.25%
總計	800	100.00%

3. 職業

職業	人數	比率
軍公教人員	61	7.63%
學生	172	21.50%
民間企業	438	54.75%
無	105	13.13%
其他	24	3.00%
總計	800	100.00%

4. 教育程度

教育程度	人數	比率
國（初）中或以下	10	1.25%
高中職	113	14.13%
大（專）學	542	67.75%
碩士	124	15.50%
博士	11	1.38%
總計	800	100.00%

5. 所得

平均月收入	人數	比率
無收入	243	30.38%
未滿 20,008 元	24	3.00%
20,008-39,999 元	161	20.13%
40,000-59,999 元	167	20.88%
60,000 元以上	94	11.75%
拒答	111	13.88%
總計	800	100.00%

6. 居住地

居住地	人數	比率
北部	607	75.88%
中部	45	5.63%
東部	24	3.00%
南部	6	0.75%
離島	1	0.13%
國外	117	14.63%
總計	800	100.00%

7. 子女

性別	人數	比率
有子女	400	50.00%
無子女	400	50.00%
總計	800	100.00%

(二)、 觀眾參觀行為

1. 本次為第幾次參觀臺博館

本次為第幾次參觀次數	人數	比率
第 1 次	457	57.13%
第 2 次	190	23.75%
第 3 次	71	8.88%
第 4 次	15	1.88%
第 5 次	14	1.75%
第 6 次	12	1.50%
第 7 次	2	0.25%
8 次以上	39	4.88%
總計	800	100.00%

2. 過去一年曾參觀幾次臺博館

過去一年參觀次數	人數	比率
第 1 次	632	79.00%
第 2 次	109	13.63%
第 3 次	36	4.50%
第 4 次	5	0.63%
第 5 次	4	0.50%
第 6 次	3	0.38%
第 7 次	3	0.38%
8 次以上	8	1.00%
總計	800	100.00%

3. 參觀展館 (複選題)

參觀場館	人次	比率
臺博本館	448	56.00%
土銀展示館	333	41.63%
南門園區	107	13.38%

4. 為何沒有參觀其他展館（複選題）

未參觀其他展館原因	人次	比率
時間不夠	474	59.25%
不知道地點	189	23.63%
不知道有其他展館	172	21.50%
距離太遠	82	10.25%
其他	27	3.38%
所有展館皆參觀	25	3.13%
沒有興趣	25	3.13%

(三)、對國立臺灣博物館滿意度

1. 各展館硬體設施（設備）滿意度

硬體設施	總計	滿意度			普通	不滿意度		
		合計	非常滿意	滿意		不滿意	非常不滿意	合計
臺博本館								
建築空間	447	424	311	113	23	0	0	0
	100%	94.85%	69.57%	25.28%	5.15%	0.00%	0.00%	0.00%
館內外標示	445	393	223	170	52	0	0	0
	100%	88.31%	50.11%	38.20%	11.69%	0.00%	0.00%	0.00%
休憩設備	440	371	200	171	65	4	0	4
	100%	84.32%	45.45%	38.86%	14.77%	0.91%	0.00%	0.91%
廁所	319	295	190	105	23	1	0	1
	100%	92.48%	59.56%	32.92%	7.21%	0.31%	0.00%	0.31%
周邊環境	420	391	235	156	28	1	0	1
	100%	93.10%	55.95%	37.14%	6.67%	0.24%	0.00%	0.24%
無障礙設施	146	132	78	54	13	1	0	1
	100%	90.41%	53.42%	37.14%	6.67%	0.24%	0.00%	0.24%
溫濕度空調	446	405	250	155	33	8	0	8
	100%	90.81%	56.05%	34.75%	7.40%	1.79%	0.00%	1.79%
土銀展示館								
建築空間	333	313	207	106	20	0	0	0
	100%	93.99%	62.16%	31.83%	6.01%	0.00%	0.00%	0.00%
館內外標示	333	295	178	117	38	0	0	0
	100%	88.59%	53.45%	35.14%	11.41%	0.00%	0.00%	0.00%
休憩設備	333	286	143	143	46	1	0	1
	100%	85.86%	42.94%	42.94%	13.81%	0.30%	0.00%	0.30%
廁所	253	231	167	64	22	0	0	0
	100%	91.30%	66.01%	25.30%	8.70%	0.00%	0.00%	0.00%
周邊環境	320	282	158	124	38	0	0	0
	100%	88.13%	49.38%	38.75%	11.88%	0	0.00%	0.00%
無障礙設施	114	101	74	27	12	1	0	1
	100%	88.60%	64.91%	23.68%	10.53%	0.88%	0.00%	0.88%
溫濕度空調	333	301	191	110	30	2	0	2
	100%	90.39%	57.36%	33.03%	9.01%	0.60%	0.00%	0.60%
南門園區								
建築空間	107	102	79	23	5	0	0	0
	100%	95.33%	73.83%	21.50%	4.67%	0.00%	0.00%	0.00%
館內外標示	107	98	58	40	8	1	0	1
	100%	91.59%	54.21%	37.38%	7.48%	0.93%	0.00%	0.93%
休憩設備	107	99	53	46	8	0	0	0
	100%	92.52%	49.63%	42.99%	7.48%	0.00%	0.00%	0.00%
廁所	77	72	47	25	5	0	0	0
	100%	93.51%	61.04%	32.47%	6.49%	0.00%	0.00%	0.00%
周邊環境	101	93	55	38	7	1	0	1
	100%	92.08%	54.46%	37.62%	6.93%	0.99%	0.00%	0.99%
無障礙設施	31	28	23	5	3	0	0	0
	100%	90.32%	74.19%	16.13%	9.68%	0.00%	0.00%	0.00%
溫濕度空調	107	102	59	43	5	0	0	0
	100%	95.33%	55.14%	40.19%	4.67%	0.00%	0.00%	0.00%

2. 各展館展覽滿意度

整體展覽	總計	滿意度			普通	不滿意度		
		合計	非常滿意	滿意		不滿意	非常不滿意	合計
臺博本館								
展示主題	447	388	218	170	57	1	1	2
	100%	86.80%	48.77%	38.03%	12.75%	0.22%	0.22%	0.45%
動線	445	385	198	187	59	0	1	1
	100%	86.52%	44.49%	42.02%	13.26%	0.00%	0.22%	0.22%
內容	447	386	205	181	54	5	2	7
	100%	86.35%	45.86%	40.49%	12.08%	1.12%	0.45%	1.57%
展示手法	447	385	194	191	59	3	0	3
	100%	86.13%	43.40%	42.73%	13.20%	0.67%	0.00%	0.67%
展場氣氛	447	407	236	171	39	1	0	1
	100%	91.05%	52.80%	38.26%	8.72%	0.22%	0.00%	0.22%
土銀展示館								
展示主題	333	307	206	101	26	0	0	0
	100%	92.19%	61.86%	30.33%	7.81%	0.00%	0.00%	0.00%
動線	333	299	184	115	34	0	0	0
	100%	89.79%	55.26%	34.53%	10.21%	0.00%	0.00%	0.00%
內容	333	303	184	119	30	0	0	0
	100%	90.99%	55.26%	35.74%	9.01%	0.00%	0.00%	0.00%
展示手法	333	307	175	132	26	0	0	0
	100%	92.19%	52.55%	39.64%	7.81%	0.00%	0.00%	0.00%
展場氣氛	333	309	192	117	23	1	0	1
	100%	92.79%	57.66%	35.14%	6.91%	0.30%	0.00%	0.30%
南門園區								
展示主題	107	100	68	32	7	0	0	0
	100%	93.46%	63.55%	29.91%	6.54%	0.00%	0.00%	0.00%
動線	107	98	58	40	9	0	0	0
	100%	91.59%	54.21%	37.38%	8.41%	0.00%	0.00%	0.00%
內容	107	100	62	38	7	0	0	0
	100%	93.46%	57.94%	35.51%	6.54%	0.00%	0.00%	0.00%
展示手法	107	102	64	38	5	0	0	0
	100%	95.33%	59.81%	35.51%	4.67%	0.00%	0.00%	0.00%
展場氣氛	107	101	73	28	6	0	0	0
	100%	94.39%	68.22%	26.17%	5.61%	0.00%	0.00%	0.00%

3. 各展館人員及服務滿意度

整體人員及服務	總計	滿意度			普通	不滿意度		
		合計	非常滿意	滿意		不滿意	非常不滿意	合計
臺博本館								
人員態度	421	390	285	105	31	0	0	0
	100%	92.64%	67.70%	24.94%	7.36%	0.00%	0.00%	0.00%
人員專業度	379	350	251	99	29	0	0	0
	100%	92.35%	66.23%	26.12%	7.65%	0.00%	0.00%	0.00%
導覽服務品質	301	275	198	77	26	0	0	0
	100%	91.36%	65.78%	25.58%	8.64%	0.00%	0.00%	0.00%
其他人員服務品質	390	356	253	103	34	0	0	0
	100%	91.28%	64.87%	26.41%	8.72%	0.00%	0.00%	0.00%
人員形象	415	388	275	113	27	0	0	0
	100%	93.49%	66.27%	27.23%	6.51%	0.00%	0.00%	0.00%
土銀展示館								
人員態度	326	308	245	63	18	0	0	0
	100%	94.48%	75.15%	19.33%	5.52%	0.00%	0.00%	0.00%
人員專業度	296	276	214	62	20	0	0	0
	100%	93.24%	72.30%	20.95%	6.76%	0.00%	0.00%	0.00%
導覽服務品質	254	233	185	48	21	0	0	0
	100%	91.73%	72.83%	18.90%	8.27%	0.00%	0.00%	0.00%
其他人員服務品質	313	294	222	72	19	0	0	0
	100%	93.93%	70.93%	23.00%	6.07%	0.00%	0.00%	0.00%
人員形象	326	305	230	75	21	0	0	0
	100%	93.56%	70.55%	23.01%	6.44%	0.00%	0.00%	0.00%
南門園區								
人員態度	103	96	70	26	7	0	0	0
	100%	93.20%	67.96%	25.24%	6.80%	0.00%	0.00%	0.00%
人員專業度	96	91	64	27	5	0	0	0
	100%	94.79%	66.67%	28.13%	5.21%	0.00%	0.00%	0.00%
導覽服務品質	81	76	57	19	5	0	0	0
	100%	93.83%	70.37%	23.46%	6.17%	0.00%	0.00%	0.00%
其他人員服務品質	95	91	63	28	4	0	0	0
	100%	95.79%	66.32%	29.47%	4.21%	0.00%	0.00%	0.00%
人員形象	101	97	67	30	4	0	0	0
	100%	96.04%	66.34%	29.70%	3.96%	0.00%	0.00%	0.00%

4. 三展館滿意度

整體人員及服務	總計	滿意度			普通	不滿意度		
		合計	非常滿意	滿意		不滿意	非常不滿意	合計
臺博本館	447	425	251	174	22	0	0	0
	100%	95.08%	56.15%	38.93%	4.92%	0.00%	0.00%	0.00%
土銀展示館	333	313	209	104	20	0	0	0
	100%	93.99%	62.76%	31.23%	6.01%	0.00%	0.00%	0.00%
南門園區	107	100	69	33	5	0	0	0
	100%	95.33%	64.49%	30.84%	4.67%	0.00%	0.00%	0.00%

5. 整體臺博館滿意度

整體臺博館	總計	滿意度			普通	不滿意度		
		合計	非常滿意	滿意		不滿意	非常不滿意	合計
硬體設施滿意度								
建築空間	800	756	529	227	44	0	0	0
	100%	94.50%	66.13%	28.38%	5.50%	0.00%	0.00%	0.00%
館內外標示	798	716	409	307	81	1	0	1
	100%	89.72%	51.25%	38.47%	10.15%	0.13%	0.00%	0.13%
休憩設備	794	693	354	339	97	4	0	4
	100%	87.28%	44.58%	42.70%	12.22%	0.50%	0.00%	0.50%
廁所	604	558	371	187	45	1	0	1
	100%	92.38%	61.42%	30.96%	7.45%	0.17%	0.00%	0.17%
周邊環境	758	697	392	305	61	0	0	0
	100%	91.95%	51.72%	40.24%	8.05%	0.00%	0.00%	0.00%
無障礙設施	274	246	164	82	28	0	0	0
	100%	89.78%	59.85%	29.93%	10.22%	0.00%	0.00%	0.00%
溫濕度空調	799	733	445	288	58	8	0	8
	100%	91.74%	55.69%	36.05%	7.26%	1.00%	0.00%	1.00%
展覽滿意度								
展示主題	800	722	437	285	77	0	1	1
	100%	90.25%	54.63%	35.63%	9.63%	0.00%	0.13%	0.13%
動線	798	706	385	321	91	0	1	1
	100%	88.47%	48.25%	40.23%	11.40%	0.00%	0.13%	0.13%
內容	800	713	398	315	81	5	1	6
	100%	89.13%	49.75%	39.38%	10.13%	0.63%	0.13%	0.75%
展示手法	800	720	386	334	77	3	0	3
	100%	90.00%	48.25%	41.75%	9.63%	0.38%	0.00%	0.38%
展場氣氛	800	738	446	292	61	1	0	1
	100%	92.25%	55.75%	36.50%	7.63%	0.13%	0.00%	0.13%
人員及服務滿意度								
人員態度	766	714	532	182	52	0	0	0
	100%	93.21%	69.45%	23.76%	6.79%	0.00%	0.00%	0.00%
人員專業度	699	650	477	173	49	0	0	0
	100%	92.99%	68.24%	24.75%	7.01%	0.00%	0.00%	0.00%
導覽服務品質	588	539	407	132	49	0	0	0
	100%	91.67%	69.22%	22.45%	8.33%	0.00%	0.00%	0.00%
其他人員服務品質	724	671	484	187	53	0	0	0
	100%	92.68%	66.85%	25.83%	7.32%	0.00%	0.00%	0.00%
人員形象	761	711	513	198	50	0	0	0
	100%	93.43%	67.41%	26.02%	6.57%	0.00%	0.00%	0.00%
整體滿意度	800	759	476	283	41	0	0	0
	100%	94.88%	59.50%	35.38%	5.13%	0.00%	0.00%	0.00%