

107 年度國立臺灣博物館觀眾滿意度調查報告

中華民國 108年 1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：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：107年8月29日至11月16日。
- (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：832份

二、調查結果

(一)、觀眾樣本特徵

1. 性別

性別	人數	比率
男性	339	40.84%
女性	491	59.16%
總計	830	100.00%

2. 年齡

年齡	人數	比率
14歲以下	16	1.93%
15-19 歲	56	6.76%
20-29 歲	277	33.41%
30-39 歲	246	29.67%
40-49 歲	141	17.00%
50-59 歲	43	5.19%
60-64 歲	24	2.9%
65 歲以上	26	3.14%
總計	829	100.00%

3. 職業

職業	人數	比率
軍公教人員	86	10.40%
學生	207	25.03%
民間企業	322	38.94%
無	138	16.69%
其他	74	8.59%
總計	827	100.00%

4. 教育程度

教育程度	人數	比率
國（初）中或以下	20	2.42%
高中職	57	6.89%
大（專）學	561	67.84%
碩士	172	20.80%
博士	17	2.06%
總計	827	100.00%

5. 所得

平均月收入	人數	比率
無收入	227	29.63%
未滿 20,008 元	40	5.22%
20,008-39,999 元	132	17.23%
40,000-59,999 元	134	17.49%
60,000 元以上	94	12.27%
拒答	139	18.15%
總計	766	100.00%

6. 國內觀眾居住地

居住地	人數	比率
北北基宜	382	81.10%
桃竹苗	38	8.07%
中彰投	23	4.88%
雲嘉南	16	3.40%
高高屏	10	2.12%
花東	2	0.42%
總計	471	100.00%

7. 國外觀眾居住地

居住地	人數	比率
日本	19	8.80%
南韓	7	3.24%
中國	46	21.30%
香港	37	17.13%
東南亞	29	13.43%
美加	1	2.78%
歐洲	63	33.33%
總計	216	100.00%

8. 子女

性別	人數	比率
有1-3位子女	292	36.05%
3位(含)以上子女	36	4.44%
無任何子女	482	59.51%
總計	810	100.00%

(二)、 觀眾參觀行為

1. 是否參觀過臺博館

項目	人數	比率
是	298	35.82%
否	534	64.18%
總計	832	100.00%

2. 過去一年參觀臺博館的次數

本次為第幾次參觀次數	人數	比率
1次	612	79.07%
2次	109	14.08%
3次(含)以上	53	6.85%
總計	774	100.00%

(三)、 對國立臺灣博物館滿意度

從統計結果可知，國立臺灣博物館系統在各項服務當中，對「整體人員及服務」之滿意度最高，滿意度百分比為 91.1%，次之為「整體硬體設施(設備)」，為 87.98%，而「整體展覽」位居第三，為 87.5%，但與前項相差並不懸殊，僅落差 0.48%之百分比，可知觀眾對臺博系統各項服務相當滿意。在各分館的統計當中，國立臺灣博物館本館之觀眾最為滿意之項目也為「整體人員及服務」(滿意度為 88.65%)，「整體硬體設施(設備)」次之(滿意度為 86.57%)，最後為「整體展覽」，滿意度為 86.18%，土銀展示館之觀眾則對「整體人員及服務」項目最為滿意，滿意度為 94.44%，次之依序為「整體展覽」以及「整體

硬體設施(設備)」，滿意度百分比分別為 89.15%以及 88.26%，南門園區之觀眾同樣也對「整體人員及服務」之滿意度最高，滿意度為 90.2%，次之依序為「整體硬體設施(設備)」(滿意度為 89.11%)以及「整體展覽」(滿意度為 87.18%)。整體而言在各分館中，土銀展示館擁有最高之觀眾滿意度，各項服務滿意度百分比為 90.62%，且其在「整體人員及服務」與「整體展覽」中皆為三館滿意度最高者，另一方面，「整體硬體設施(設備)」中，滿意度最高者為南門園區。

1. 各館及整體各項服務滿意度分析表

項目	三館		臺博館本館		土銀展示館		南門園區	
	百分比	排序	百分比	排序	百分比	排序	百分比	排序
整體硬體設施 (設備)	87.98%	2	86.57%	2	88.26%	3	89.11%	2
整體展覽	87.5%	3	86.18%	3	89.15%	2	87.18%	3
整體人員及服 務	91.1%	1	88.65%	1	94.44%	1	90.2%	1
總平均	88.86%		87.13%		90.62%		88.83%	

2. 各展館及整體硬體設施(設備)滿意度統計表

項目	三館		臺博館本館		土銀展示館		南門園區	
	百分比	排序	百分比	排序	百分比	排序	百分比	排序
建築空間	93.88%	1	92.7%	1	95.34%	1	93.6%	1
館內外標示	87.69%	4	85.88%	4	86.63%	4	90.55%	3
休憩設備	80.45%	6	78.55%	6	82.34%	6	80.47%	6
廁所清潔	90.17%	3	90.37%	2	90.51%	2	89.62%	4
無障礙設施	85.34%	5	82.42%	5	85.97%	5	87.64%	5
溫溼度空調	90.34%	2	89.525	3	88.76%	3	92.75%	2
總平均	87.98%		86.57%		88.26%		89.11%	

3. 各館及整體展覽滿意度統計表

項目	三館		臺博館本館		土銀展示館		南門園區	
	百分比	排序	百分比	排序	百分比	排序	百分比	排序
展示主題	90.69%	1	88.525	2	93.86%	1	89.68%	2
展場動線	82.99%	5	78.98%	5	86.65%	4	83.33%	5
展示內容	88.75%	3	87.89%	3	92.65%	2	85.71%	4
展示手法	86.22%	4	86.2%	4	85.84%	5	86.61%	3
展場氣氛	88.87%	2	89.33%	1	86.73%	3	90.55%	1
總平均	87.5%		86.18%		89.15%		87.18%	

4. 各館及整體人員及服務滿意度統計表

項目	三館		臺博館本館		土銀展示館		南門園區	
	百分比	排序	百分比	排序	百分比	排序	百分比	排序
人員態度	93.89%	1	94.03%	1	95.58%	2	92.06%	2
人員專業度	89.31%	3	85.33%	3	94.16%	3	88.43%	3
人員服務品質	93.11%	2	90.96%	2	95.68%	1	92.68%	1
導覽服務品質	88.09%	4	84.29%	4	92.35%	4	87.62%	4
總平均	91.1%		88.65%		94.44%		90.2%	

5. 各館及整體滿意度統計表

項目	總計	滿意度			普通		不滿意度	
		合計	非常滿意	滿意		非常不滿意	不滿意	合計
臺博館本館	357	345	118	227	12	0	0	0
	100%	96.64%	33.05%	63.59%	3.36%	0.0%	0.0%	0.0%
土銀展示館	342	338	134	204	4	0	0	0
	100%	98.83%	39.18%	59.65%	1.17%	0.0%	0.0%	0.0%
南門園區	128	123	35	88	5	0	0	0
	100%	96.09%	27.34%	68.75%	3.91%	0.0%	0.0%	0.0%
三館	827	806	287	519	21	0	0	0
	100%	97.46%	34.70%	62.76%	2.54%	0.0%	0.0%	0.0%