

2018

107 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.....	8
1. 調查目的.....	8
2. 調查對象.....	8
3. 調查內容.....	8
4. 資料處理.....	8
5. 分析方法.....	9
6. 信效度分析.....	9
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.....	16
2. 參觀特性.....	18
(1) 參觀動機分佈（可複選）.....	18
(2) 資訊來源分佈（可複選）.....	19
(3) 參觀同伴分佈.....	21
(4) 一年參觀次數分佈.....	22
(5) 平均停留時間分佈.....	23
(6) 實際參觀時間分佈.....	24
(7) 希望夜間開放與否分佈.....	25

(8)	希望夜間開放時間分佈	26
(9)	參觀展覽方式分佈	27
(10)	參觀區域分佈 (複選)	29
(11)	未來發展上應加強之設施與服務、對本館的期望	31
(12)	對參觀覽方式的建議	34
3.	服務滿意度	35
(1)	服務滿意度分佈	35
(2)	團體/定時導覽服務及人員各子項滿意度	37
(3)	各種參觀導覽方式之滿意度	39
(4)	服務滿意度得分	41
參、	比較不同人口背景之參觀民眾的參觀特性	43
1.	參觀同伴	44
2.	一年參觀次數	46
3.	平均停留時間	48
4.	實際參觀時間	50
5.	希望夜間開放與否	51
6.	希望夜間開放時間	52
7.	參觀展覽方式	54
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	56
1.	性別	56
2.	年齡	57
3.	教育程度	59
4.	職業	60
5.	居住地 (中部縣市)	62
6.	居住地 (全國地區)	63
7.	參觀同伴	64
8.	一年參觀次數	66

9.	平均停留時間	68
10.	實際參觀時間	70
11.	希望夜間開放與否	72
12.	希望夜間開放時間	73
伍、	服務滿意度之相關性及預測因子	74
1.	相關性	74
2.	預測因子	76
陸、	服務滿意度趨勢分析	79
1.	服務滿意度比較	79
2.	滿意度變化	80
柒、	結論	82
1.	基本資料、參觀行為與服務滿意度	82
2.	不同人口背景之參觀特性與型態	83
3.	不同人口背景之服務滿意度	84
4.	服務滿意度之相關性及預測因子	84
5.	服務滿意度趨勢分析	85
6.	建議	85
捌、	附表	88
玖、	問卷	110

表目錄

表 1.	問卷回收狀況記錄表	8
表 2.	信度統計量	9
表 3.	項目整體統計量	10
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	16
表 9.	參觀動機之人次分配表	18
表 10.	資訊來源之人次分配表	19
表 11.	參觀同伴之人次分配表	21
表 12.	一年參觀次數之人數分配表	22
表 13.	平均停留時間之人數分配表	23
表 14.	實際參觀時間之人數分配表	24
表 15.	希望夜間開放與否之人數分配表	25
表 16.	希望夜間開放時間之人數分配表	26
表 17.	參觀展覽方式之人數分配表	27
表 18.	參觀區域之人次分配表	29
表 19.	應加強之軟體設施之分類人次分配表	31
表 20.	應加強之硬體設施之分類人次分配表	32
表 21.	對本館的期望之分類人次分配表	33
表 22.	服務滿意度之人數分配表	35
表 23.	團體/定時導覽服務及人員滿意度之人數分配表	37
表 24.	各種參觀導覽方式之滿意度人數分配表	39
表 25.	服務滿意度得分之敘述統計摘要	41
表 26.	參觀特性與基本資料的交叉分析彙總表	43
表 27.	性別在服務滿意度上之差異分析摘要表	56
表 28.	年齡在服務滿意度上之差異分析摘要表	57
表 29.	教育程度在服務滿意度上之差異分析摘要表	59
表 30.	職業在服務滿意度上之差異分析摘要表	60
表 31.	居住地(中部縣市)在服務滿意度上之差異分析摘要表	62
表 32.	居住地(全國地區)在服務滿意度上之差異分析摘要表	63
表 33.	參觀同伴在服務滿意度上之差異分析摘要表	64
表 34.	一年參觀次數在服務滿意度上之差異分析摘要表	66
表 35.	平均停留時間在服務滿意度上之差異分析摘要表	68
表 36.	實際參觀時間在服務滿意度上之差異分析摘要表	70

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	72
表 38.	希望夜間開放時間在服務滿意度上之差異分析摘要表	73
表 39.	相關係數的強度大小與意義	74
表 40.	整體服務滿意度與各項人員服務滿意度之相關係數表	74
表 41.	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	75
表 42.	預測整體服務滿意度之迴歸係數摘要表	76
表 43.	107 上半年與去年同期在服務滿意度上之差異分析摘要表	79

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	15
圖 5.	居住地之人數比例	17
圖 6.	參觀動機之人次比例	18
圖 7.	資訊來源之人次比例	20
圖 8.	參觀同伴之人數比例	21
圖 9.	一年參觀次數之人數比例	22
圖 10.	平均停留時間之人數比例	23
圖 11.	參觀展覽方式之人數比例	24
圖 12.	希望夜間開放與否之人數比例	25
圖 13.	希望國美館夜間開放時間之人數比例	26
圖 14.	參觀展覽方式之人數比例	28
圖 15.	參觀區域之人次比例	30
圖 16.	服務滿意度之人數比例	36
圖 17.	服務滿意度之人數比例	36
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	38
圖 19.	各種參觀導覽方式滿意度之人數比例	40
圖 20.	服務滿意度得分之平均數	42
圖 21.	參觀同伴與基本資料交叉分析表 (*表統計顯著)	45
圖 22.	一年參觀次數與基本資料交叉分析表 (*表統計顯著)	47
圖 23.	平均停留時間與基本資料交叉分析表 (*表統計顯著)	49
圖 24.	實際參觀時間與基本資料交叉分析表 (*表統計顯著)	50
圖 25.	希望夜間開放與否與基本資料交叉分析表 (*表統計顯著)	51
圖 26.	希望夜間開放時間與基本資料交叉分析表 (*表統計顯著)	53
圖 27.	參觀展覽方式與基本資料交叉分析表 (*表統計顯著)	55
圖 28.	整體服務滿意度影響權重雷達圖	78
圖 29.	107 上半年與去年同期滿意度趨勢	80
圖 30.	105~107 上半年滿意度趨勢	81

壹、前言

1. 調查目的

為了解 107 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、希望夜間開放與否、希望夜間開放時間、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 659 份，實際回收問卷數為 632 份，回收率為 95.9%；有效份數為 624 份，廢卷 8 份，有效回收率為 98.7%，在 95%信賴水準，抽樣誤差為正負 3.92%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 659	回收問卷 632	回收率 95.9%
份數	有效問卷 624	廢卷 8	有效回收率 98.7%

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(105 年~107 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
0.94	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	31.10	12.83	0.71	0.94
2	服務人員	31.03	12.78	0.74	0.94
3.1	導覽服務及人員_預約方式	31.17	12.59	0.75	0.94
3.2	導覽服務及人員_專業知識	31.09	12.31	0.87	0.93
3.3	導覽服務及人員_服務態度	31.01	12.61	0.84	0.93
3.4	導覽服務及人員_解說速度	31.12	12.39	0.83	0.93
4	展覽內容	31.10	12.46	0.79	0.93
5	整體滿意度	31.06	12.69	0.82	0.93

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 430 人 (68.9%)，「男」較少，計 186 人 (29.8%)，未填答 8 人 (1.3%)。

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	186	29.8	155	26.8
女	430	68.9	420	72.7
未填答	8	1.3	3	0.5
總數	624	100.0	578	100.0

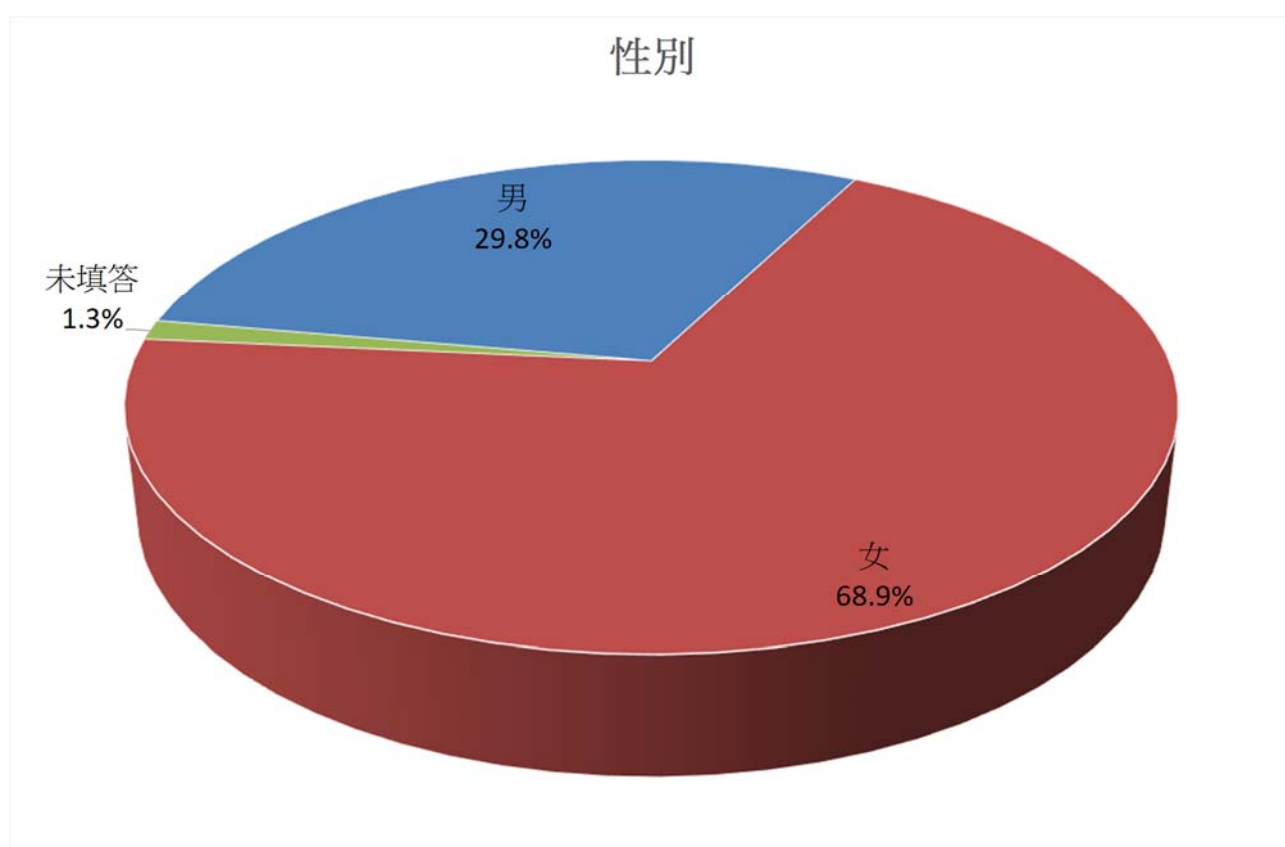


圖1. 性別之人數比例

(2) 年齡分佈

受訪參觀民眾的年齡以「20歲以下」最多，計157人（25.2%），其次依序為「31-40歲」117人（18.8%）、「51-60歲」95人（15.2%）、「41-50歲」82人（13.1%）、「61歲以上」80人（12.8%）、「21-30歲」79人（12.7%），未填答14人（2.2%）。

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	157	25.2	164	28.4
21-30歲	79	12.7	96	16.6
31-40歲	117	18.8	90	15.6
41-50歲	82	13.1	80	13.8
51-60歲	95	15.2	80	13.8
61歲以上	80	12.8	61	10.6
未填答	14	2.2	7	1.2
總數	624	100.0	578	100.0

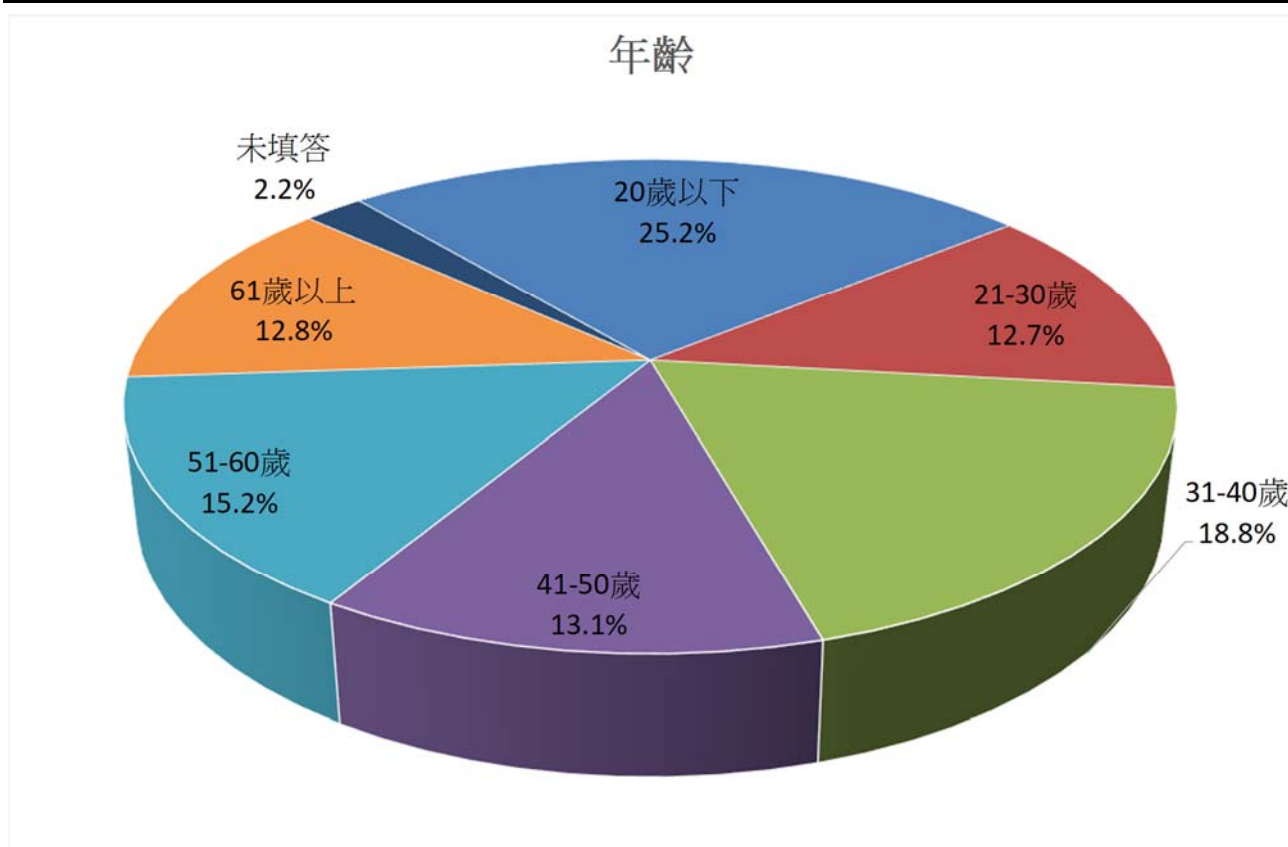


圖2. 年齡之人數比例

(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 314 人（50.3%），其次依序為「高中/職以下」188 人（30.1%）、「研究所以上」98 人（15.7%），未填答 24 人（3.7%）。

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	188	30.1	197	34.1
大學/專科	314	50.3	280	48.4
研究所以上	98	15.7	87	15.1
未填答	24	3.7	14	2.4
總數	624	100.0	578	100.0

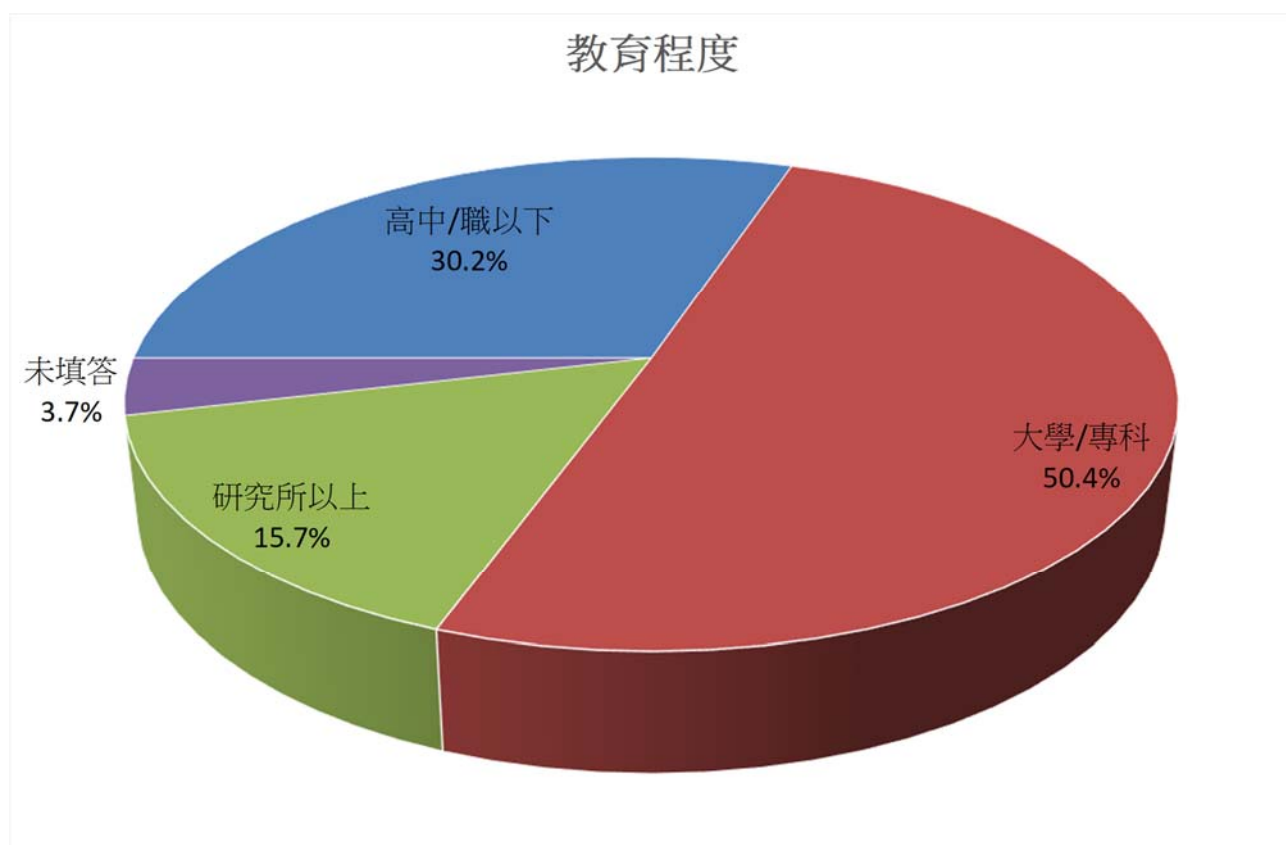


圖3. 教育程度之人數比例

(4) 職業分佈

受訪參觀民眾的職業以「學生」最多，計 188 人（30.1%），其次依序為「工商服務業」98 人（15.7%）、「家庭主婦」83 人（13.3%）、「教」與「退休人員」各 66 人（10.6%）、「自由業」61 人（9.8%）、「其它」22 人（3.5%）、「軍公」16 人（2.6%）、「農林漁牧業」2 人（0.3%），未填答 22 人（3.4%）。

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	16	2.6	28	4.8
教	66	10.6	45	7.8
工商服務業	98	15.7	88	15.2
學生	188	30.1	219	37.9
退休人員	66	10.6	53	9.2
農林漁牧業	2	0.3	2	0.3
家庭主婦	83	13.3	78	13.5
自由業	61	9.8	39	6.7
其它	22	3.5	22	3.8
未填答	22	3.4	4	0.7
總數	624	100.0	578	100.0

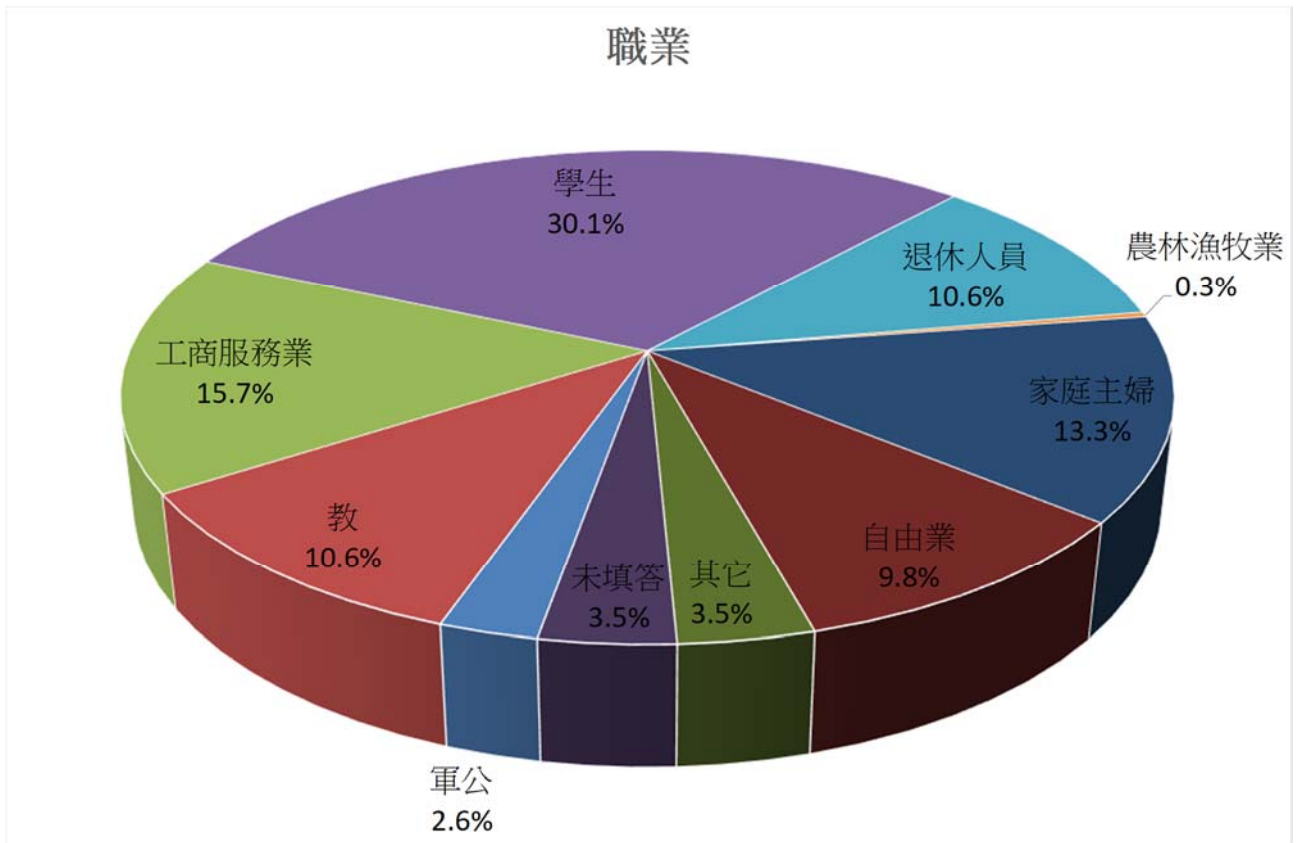


圖4. 職業之人數比例

(5) 居住地分佈

受訪參觀民眾的居住地以「中部地區」最多，計 442 人（70.8%），其次依序為「北部地區」83 人（13.3%）、「南部地區」36 人（5.8%）、「其他區域」29 人（4.6%）、「東部地區」3 人（0.5%），未填答 31 人（4.7%）。

進一步觀察「中部地區」各縣市，則以「台中市」最多，計 394 人（63.1%），其次依序為「彰化縣」25 人（4.0%）、「雲林縣」9 人（1.4%）、「南投縣」8 人（1.3%）、「苗栗縣」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	442	70.8	417	72.1
台中市	394	63.1	363	62.8
南投縣	8	1.3	15	2.6
彰化縣	25	4.0	22	3.8
苗栗縣	6	1.0	11	1.9
雲林縣	9	1.4	6	1.0
北部地區	83	13.3	99	17.1
南部地區	36	5.8	26	4.5
東部地區	3	0.5	9	1.6
其他區域	29	4.6	20	3.5
未填答	31	4.7	7	1.2
總數	624	100.0	578	100.0

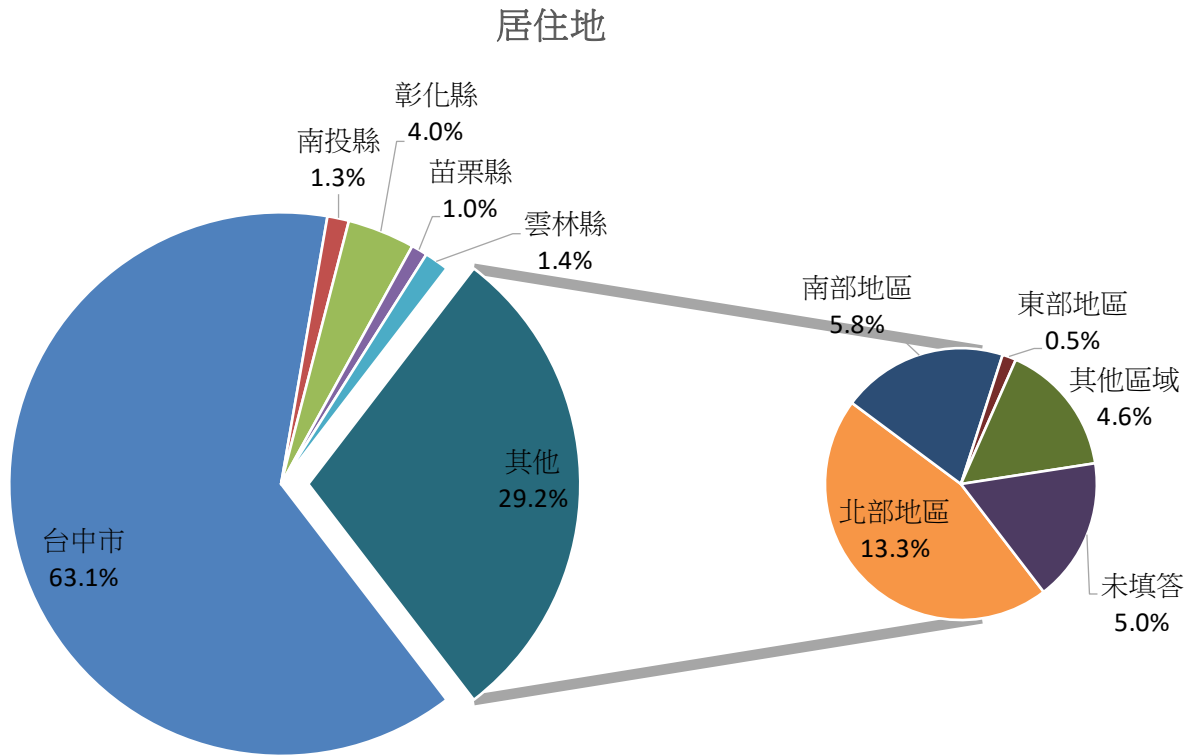


圖5. 居住地之人數比例

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）「休閒」最多，計 385 人次（64.2%），其次依序為「增加藝術知識」233 人次（38.8%），「工作需要」與「學校作業」各 37 人次（6.2%），「其他」21 人次（3.5%）。

表9. 參觀動機之人次分配表

參觀動機（可複選）	本次調查（N = 600）		去年同期（N = 565）	
	人次	百分比(%)	人次	百分比(%)
休閒	385	64.2	358	63.4
工作需要	37	6.2	36	6.4
學校作業	37	6.2	56	9.9
增加藝術知識	233	38.8	223	39.5
其他	21	3.5	12	2.1
總數	713	118.9	685	121.3

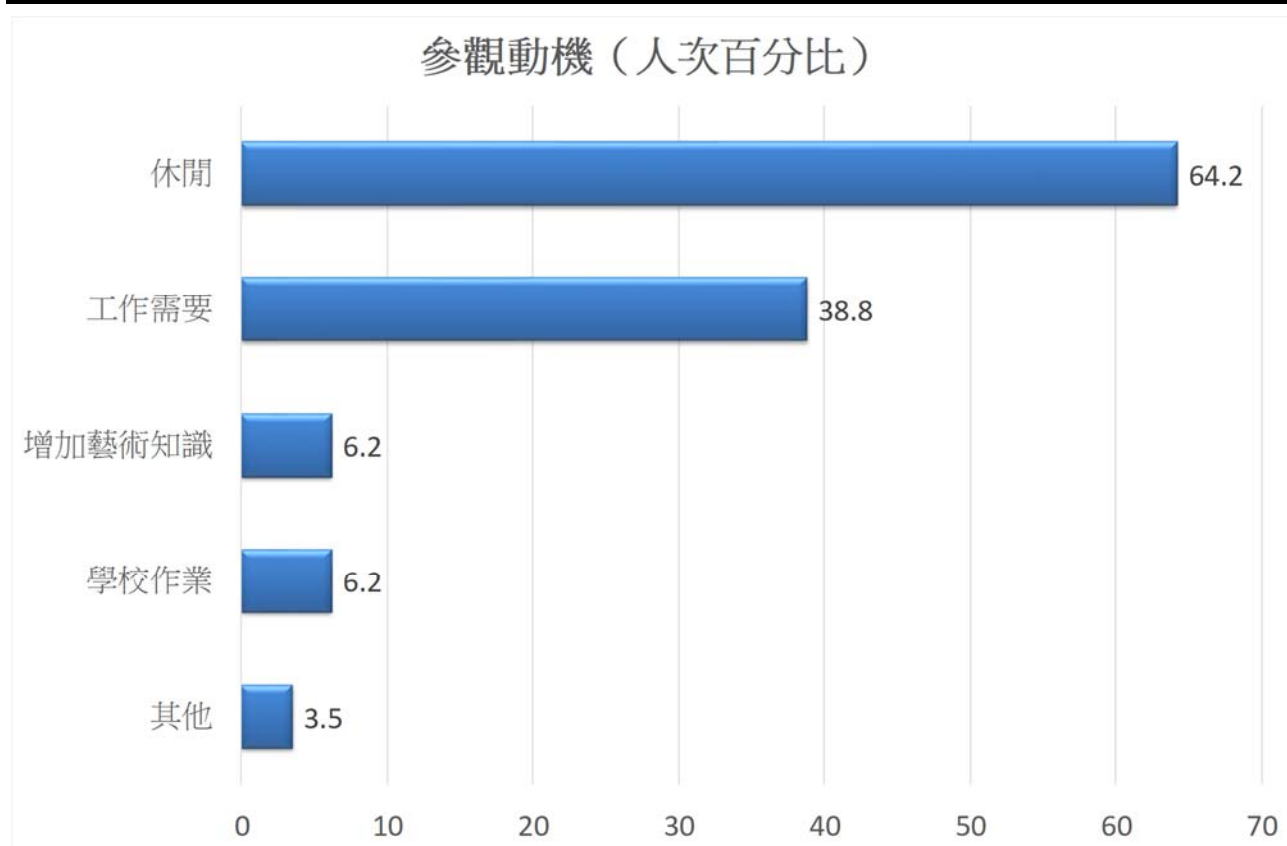


圖6. 參觀動機之人次比例

(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 197 人次 (33.1%)，其次依序為「網路資訊」170 人次 (28.6%)，「朋友介紹」110 人次 (18.5%)，「本館館訊」104 人次 (17.5%)，「家人介紹」99 人次 (16.6%)，「本館活動簡章」與「老師介紹」各 55 人次 (9.2%)，「其他」33 人次 (5.5%)，「手機簡訊」24 人次 (4.0%)，「電子報」19 人次 (3.2%)，「雜誌」17 人次 (2.9%)，「電視新聞」14 人次 (2.4%)，「廣播」10 人次 (1.7%)，「電子 DM」8 人次 (1.3%)，「電視跑馬燈」2 人次 (0.3%)。

表10. 資訊來源之人次分配表

資訊來源 (可複選)	本次調查 (N = 595)		去年同期 (N = 568)	
	人次	百分比(%)	人次	百分比(%)
本館網站	197	33.1	219	38.6
網路資訊	170	28.6	119	21.0
電子報	19	3.2	18	3.2
本館館訊	104	17.5	86	15.1
本館活動簡章	55	9.2	11	1.9
電子 DM	8	1.3	58	10.2
手機簡訊	24	4.0	13	2.3
電視新聞	14	2.4	12	2.1
電視跑馬燈	2	0.3	9	1.6
雜誌	17	2.9	15	2.6
廣播	10	1.7	9	1.6
老師介紹	55	9.2	60	10.6
家人介紹	99	16.6	91	16.0
朋友介紹	110	18.5	119	21.0
其他	33	5.5	32	5.6
總數	917	154	871	153.4

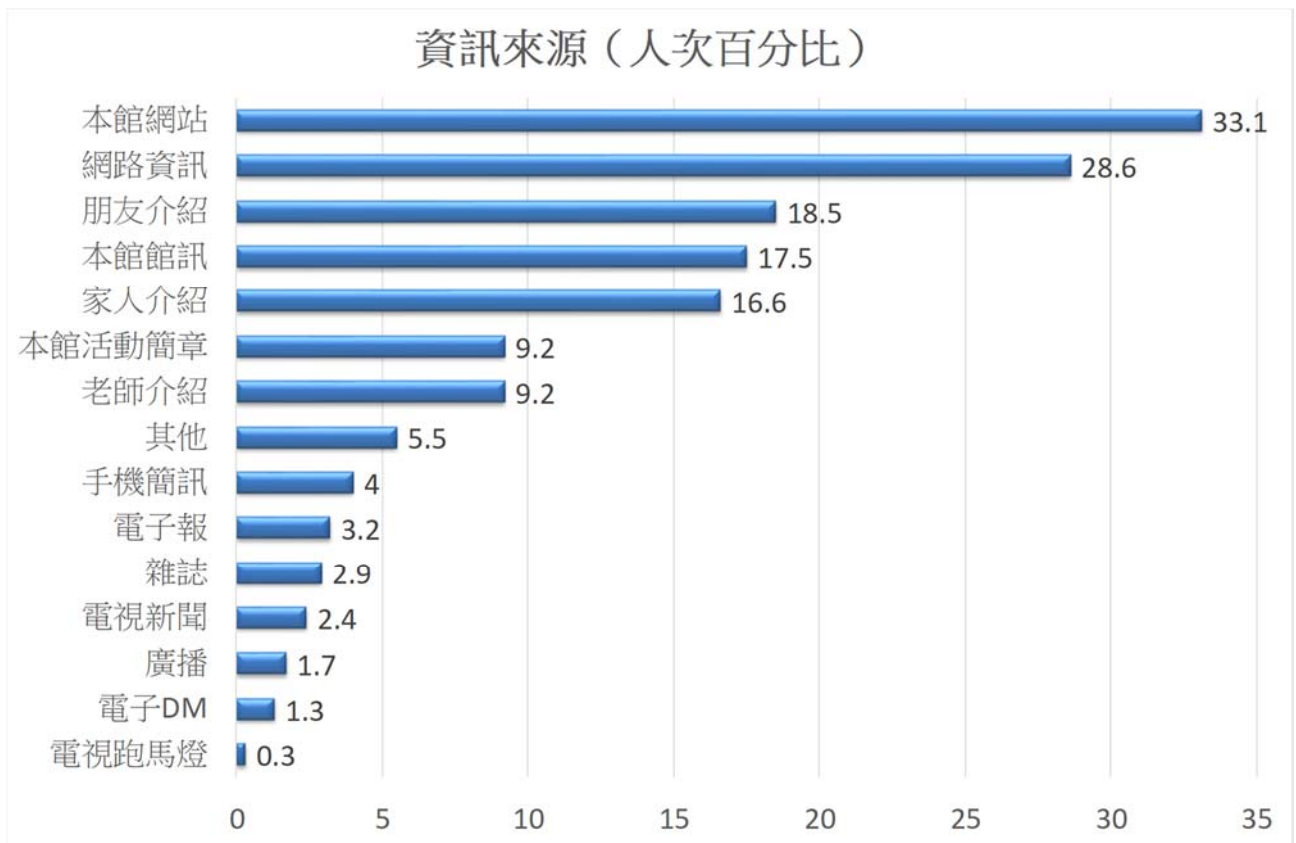


圖7. 資訊來源之人次比例

(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 288 人 (46.2%)，其次依序為「一個人」152 人 (24.4%)、「和朋友」95 人 (15.2%)、「學校或團體」68 人 (10.9%)、「其他」3 人 (0.5%)，未填答 18 人 (2.9%)。

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	152	24.4	132	22.8
和家人	288	46.2	259	44.8
和朋友	95	15.2	106	18.3
學校或團體	68	10.9	71	12.3
其他	3	0.5	3	0.5
未填答	18	2.9	7	1.2
總數	624	100.0	578	100.0

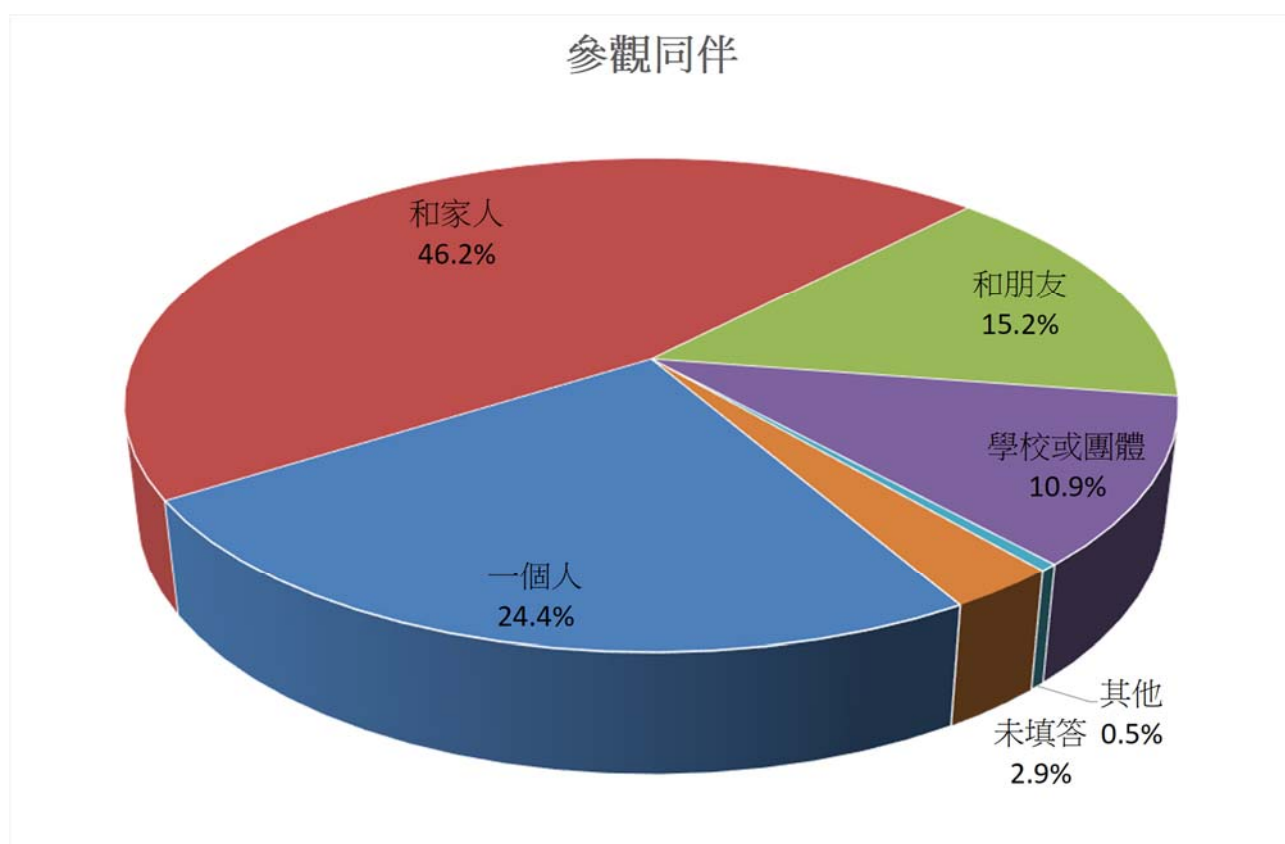


圖8. 參觀同伴之人數比例

(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241人(38.6%)，其次依序為「第1次」133人(21.3%)、「11次以上」129人(20.7%)、「6~10次」105人(16.8%)、未填答16人(2.6%)。

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	133	21.3	115	19.9
2~5次	241	38.6	256	44.3
6~10次	105	16.8	92	15.9
11次以上	129	20.7	111	19.2
未填答	16	2.6	4	0.7
總數	624	100.0	578	100.0

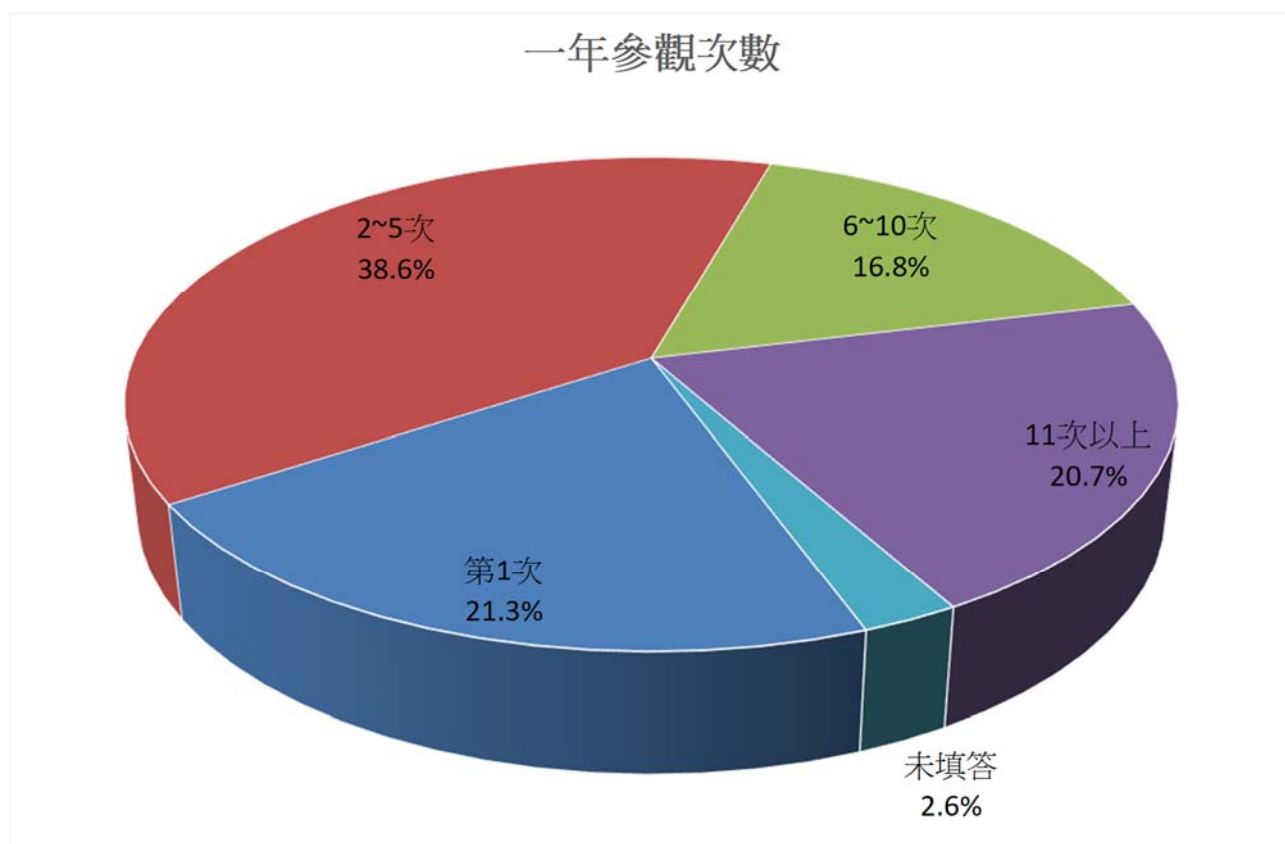


圖9. 一年參觀次數之人數比例

(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 309 人（49.5%），其次依序為「半天」204 人（32.7%）、「半天至一天」45 人（7.2%）、「1 小時以內」42 人（6.7%）、未填答 24 人（3.8%）。

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	42	6.7	46	8.0
1-2 小時	309	49.5	285	49.3
半天	204	32.7	201	34.8
半天至一天	45	7.2	38	6.6
未填答	24	3.8	8	1.4
總數	624	100.0	578	100.0

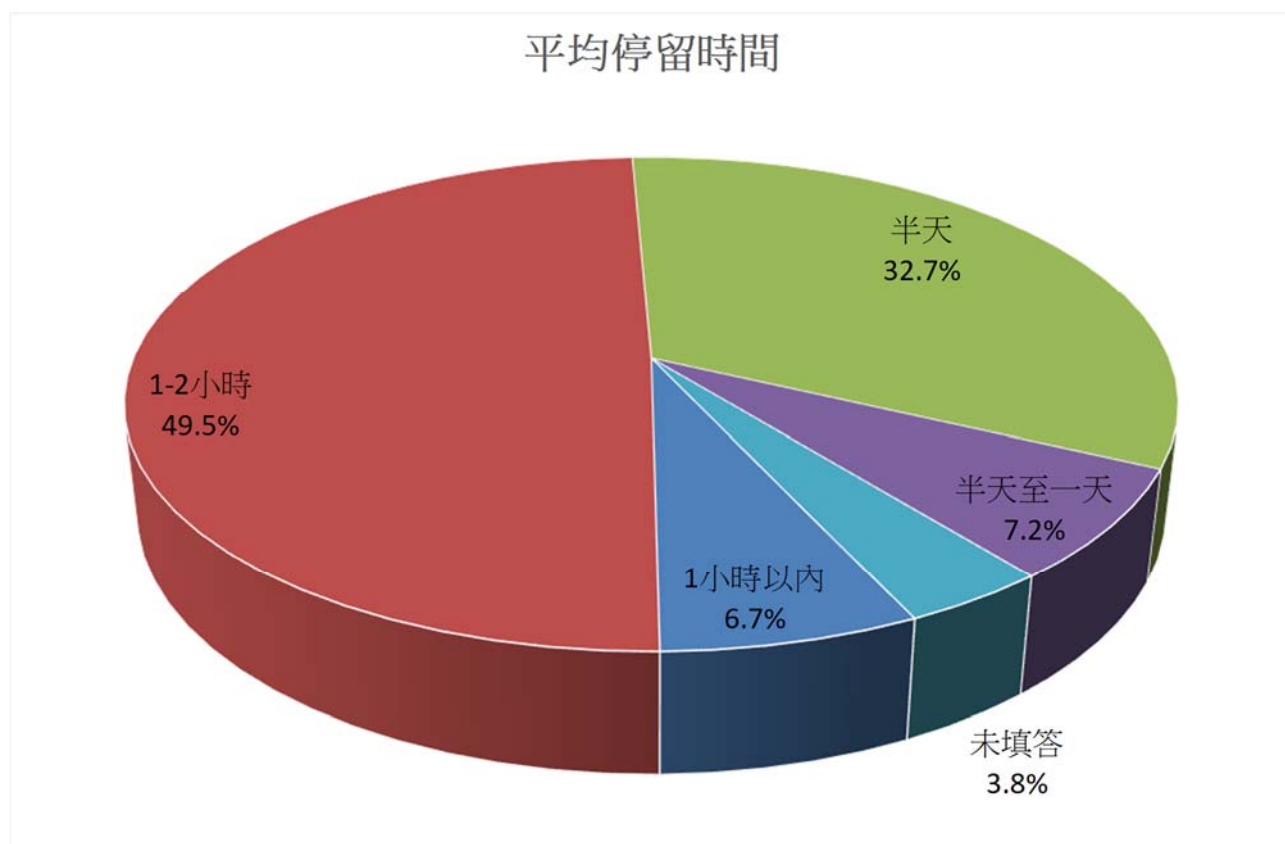


圖10. 平均停留時間之人數比例

(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164人（26.3%），其次依序為「1小時半」130人（20.8%）、「2小時」116人（18.6%）、「3小時以上」81人（13.0%）、「30分鐘」57人（9.1%）、「2小時半」53人（8.5%）、未填答23人（3.7%）。

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	57	9.1	44	7.6
1小時	164	26.3	154	26.6
1小時半	130	20.8	111	19.2
2小時	116	18.6	127	22.0
2小時半	53	8.5	55	9.5
3小時以上	81	13.0	82	14.2
未填答	23	3.7	5	0.9
總數	624	100.	578	100.0

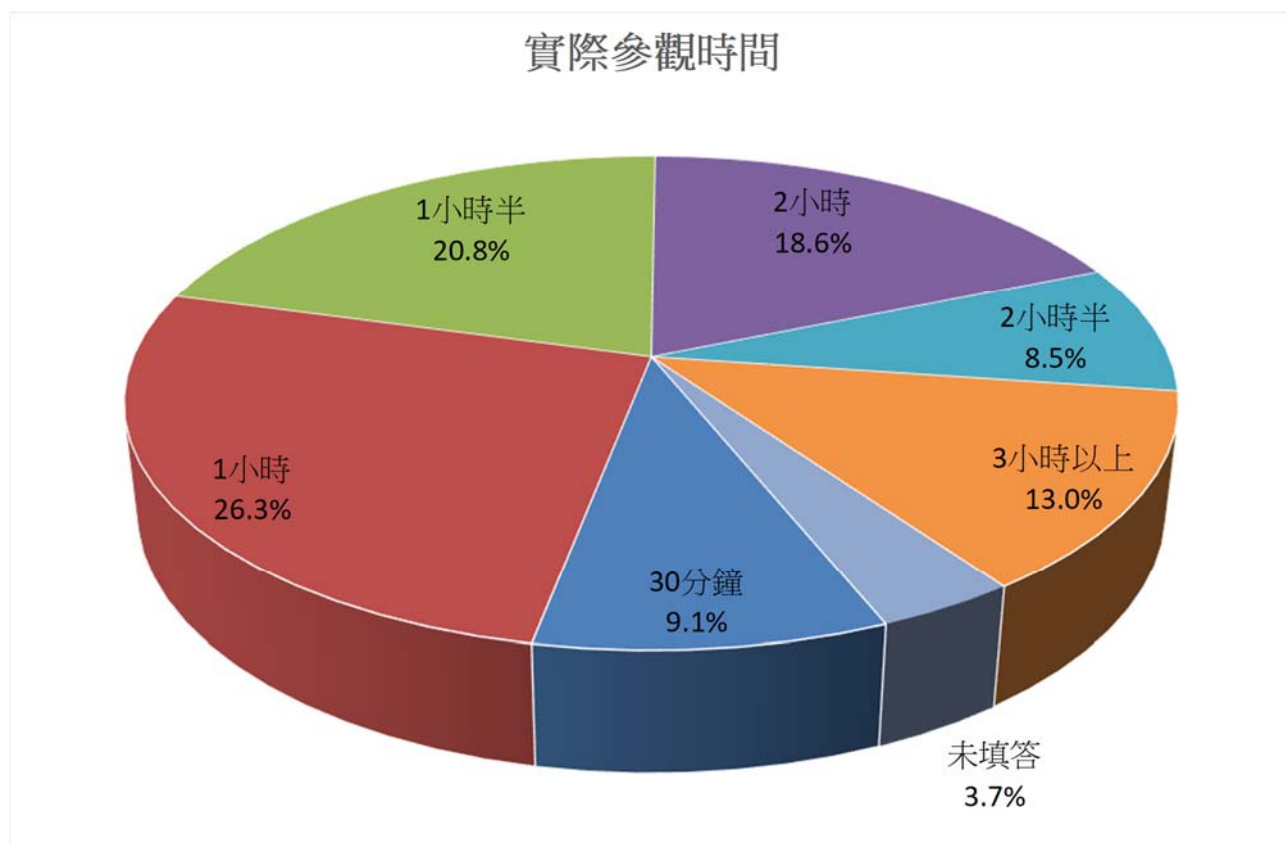


圖11. 參觀展覽方式之人數比例

(7) 希望夜間開放與否分佈

受訪參觀民眾是否希望國美館開放夜間參觀，以「是」最多，計 385 人（61.7%），其次依序為「否」212 人（34.0%）、未填答 27 人（4.3%）。

表15. 希望夜間開放與否之人數分配表

希望夜間開放與否	本次調查	
	人數	百分比(%)
是	385	61.7
否	212	34.0
未填答	27	4.3
總數	624	100.0

註：本題為今年新增

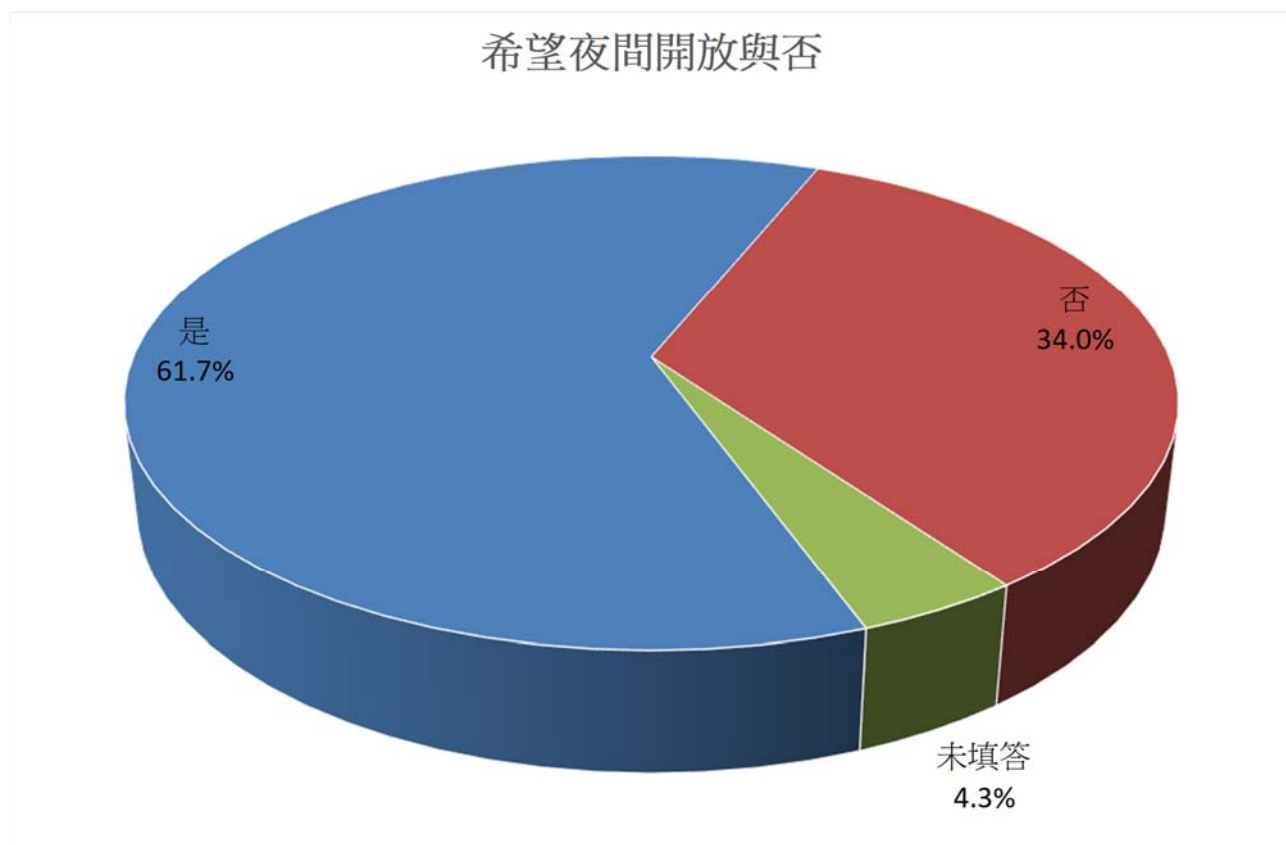


圖12. 希望夜間開放與否之人數比例

(8) 希望夜間開放時間分佈

受訪參觀民眾希望國美館夜間開放時間到幾點，以「晚上 9 點」最多，計 222 人(35.6%)，其次依序為「沒意見」145 人(23.2%)、「晚上 8 點」141 人(22.6%)、「晚上 7 點」89 人(14.3%)、未填答 27 人(4.3%)。

不過，如剔除「沒意見」與未填答者，其餘 452 人中，「晚上 9 點」則佔到 49.1%，接近一半。

表16. 希望夜間開放時間之人數分配表

希望夜間開放時間	本次調查	
	人數	百分比(%)
晚上 7 點	89	14.3
晚上 8 點	141	22.6
晚上 9 點	222	35.6
沒意見	145	23.2
未填答	27	4.3
總數	624	100.0

註：本題為今年新增

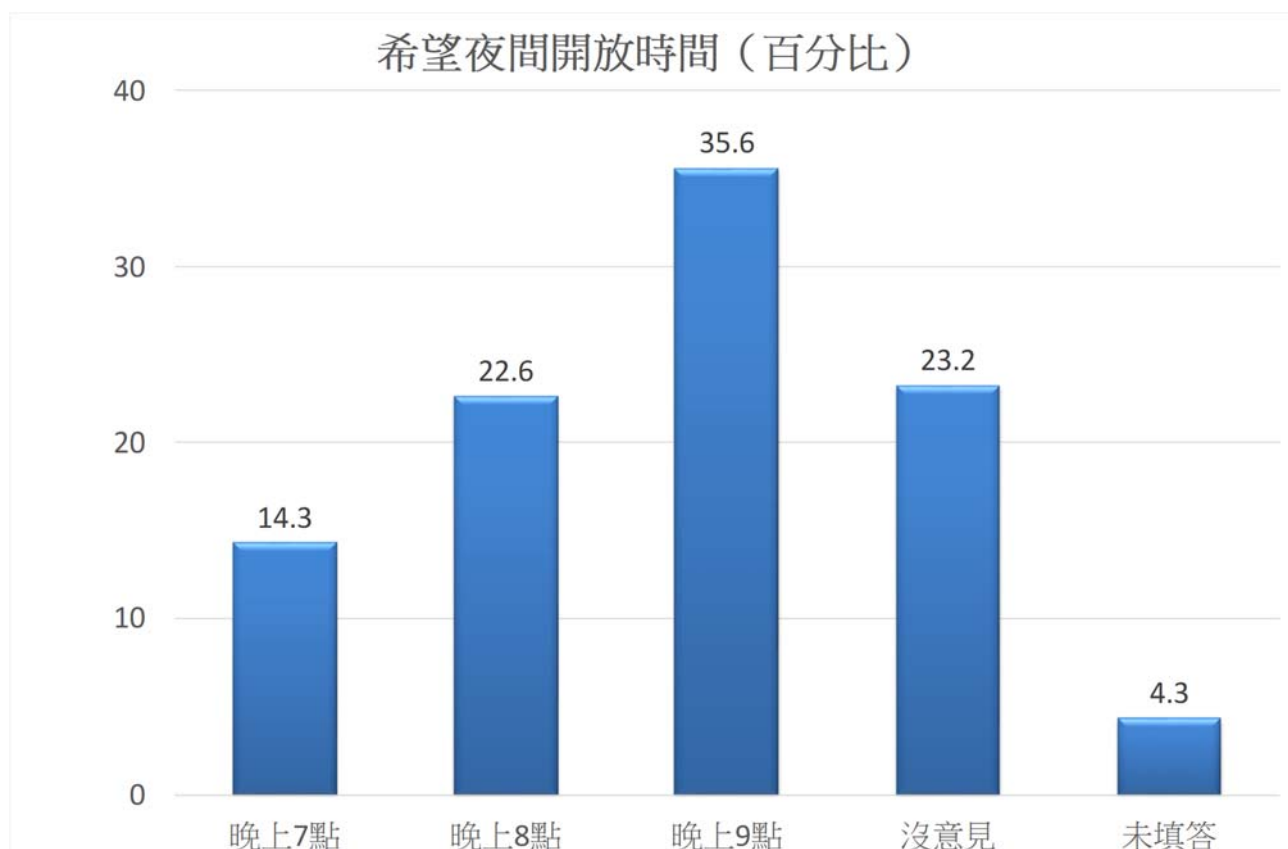


圖13. 希望國美館夜間開放時間之人數比例

(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 445 人（71.3%），其次依序為「團體/定時導覽」69 人（11.1%）、「專家導賞」33 人（5.3%）、「國美館藝術漫步」20 人（3.2%）、「使用 QR code 語音導覽」15 人（2.4%）、「i 藝國美館」11 人（1.8%）、「使用 Wifi phone/智慧導覽機」8 人（1.3%）、「國美友善導覽」7 人（1.1%）、「其他方式」1 人（0.2%），未填答 15 人（2.3%）。

其中，APP 的使用仍偏低（含「國美館藝術漫步」、「i 藝國美館」、「國美友善導覽」），合計僅 6.1%

表17. 參觀展覽方式之人數分配表

參觀展覽方式	本次調查		去年同期	
	人數	百分比(%)	人數	百分比(%)
自行參觀	445	71.3	444	76.8
專家導賞	33	5.3	29	5.0
團體/定時導覽	69	11.1	59	10.2
使用 Wifi phone/智慧導覽機	8	1.3	11	1.9
使用 QR code 語音導覽	15	2.4	14	2.4
國美館藝術漫步 ^註	20	3.2	14	2.4
i 藝國美館 ^註	11	1.8	5	0.9
國美友善導覽 ^註	7	1.1	0	0.0
其他方式	1	0.2	0	0.0
未填答	15	2.3	2	0.3
總數	624	100.0	578	100.0

參觀展覽方式

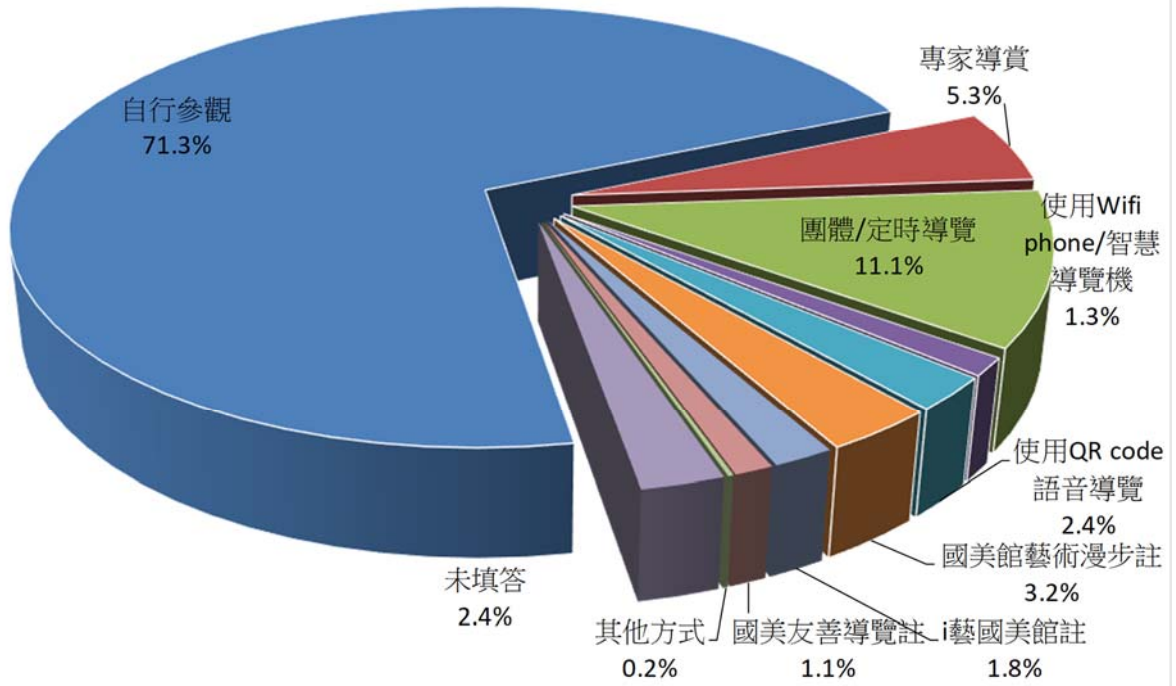


圖14. 參觀展覽方式之人數比例

(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 364 人次 (59.9%)，其次依序為「館外彫塑園區」220 人次 (36.2%)，「影音藝術廳」164 人次 (27.0%)，「數位方舟」158 人次 (26.0%)，「精品店」152 人次 (25.0%)，「兒童遊戲室」135 人次 (22.2%)，「兒童繪本區」127 人次 (20.9%)，「資料中心」114 人次 (18.8%)，「下凹庭園」與「春水堂」各 69 人次 (11.3%)，「演講廳」57 人次 (9.4%)，「資訊轉運站」54 人次 (8.9%)，「咖啡廳」33 人次 (5.4%)，「教師資源室」25 人次 (4.1%)，「其他」5 人次 (0.8%)。

表18. 參觀區域之人次分配表

參觀區域 (複選)	本次調查 (N = 608)		去年同期 (N = 564)	
	人次	百分比(%)	人次	百分比(%)
兒童遊戲室	135	22.2	148	26.2
兒童繪本區	127	20.9	121	21.5
數位方舟	158	26.0	111	19.7
演講廳	57	9.4	44	7.8
教師資源室	25	4.1	24	4.3
影音藝術廳	164	27.0	146	25.9
資料中心	114	18.8	108	19.1
資訊轉運站	54	8.9	49	8.7
下凹庭園	69	11.3	73	12.9
精品店	152	25.0	165	29.3
春水堂	69	11.3	94	16.7
館外彫塑園區	220	36.2	175	31.0
咖啡廳	33	5.4	36	6.4
展場	364	59.9	332	58.9
其他	5	0.8	6	1.1
總數	1746	287.2	1632	289.5

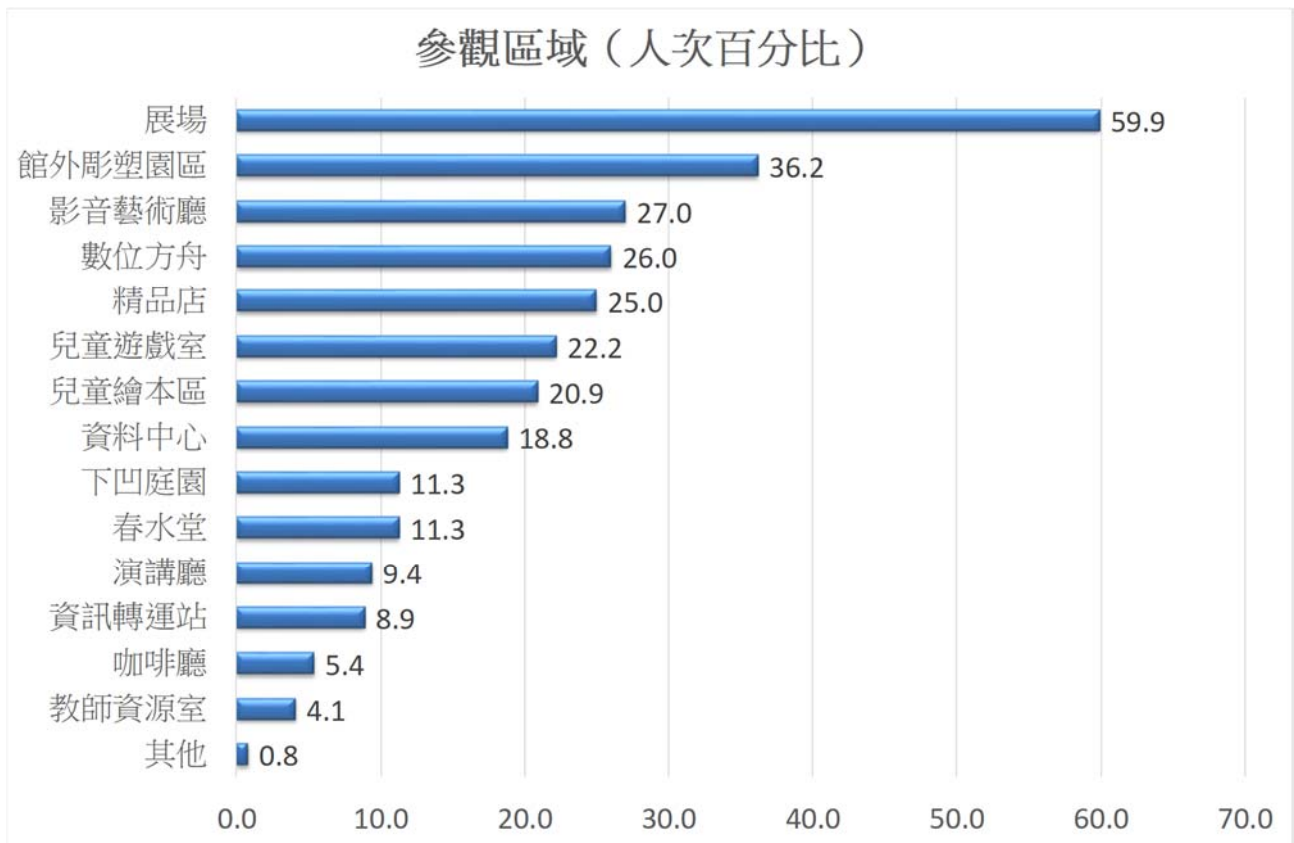


圖15. 參觀區域之人次比例

(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 14 人次（19.7%），其次為「展覽,藝術,作品,展場,動畫等」8 人次（11.3%）。各分類之民眾詳細意見列於附表 1。

如與去年同期（106 上半年）比較，有關「親切,主動,互動,態度,熱情,笑容,和善,耐心,貼心等」類的應加強比例減少了，表示民眾對服務態度的抱怨降低，也代表服務人員態度更好了。

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	107		106			
		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	5	7.0%	2	2.6%	2	2.5%
B	解說,講解,導覽,介紹,資訊等	14	19.7%	15	19.2%	15	19.0%
C	親切,主動,互動,態度,熱情,笑容,和善,耐心,貼心等	4	5.6%	12	15.4%	12	15.2%
D	展覽,藝術,作品,展場,動畫等	8	11.3%	8	10.3%	6	7.6%
E	參觀品質(秩序維持)	0	0.0%	1	1.3%	0	0.0%
F	稱讚語或空泛建議	12	16.9%	11	14.1%	18	22.8%
other	其它無法分類	33	46.5%	34	43.6%	30	38.0%
		76	107.0%	83	106.4%	83	105.1%

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「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」與「廁所,洗手間,冷氣,空調,飲水,飲水機,停車,車位,椅,座位等」最多，皆為 24 人次 (27.0%)。各分類之民眾詳細意見列於附表 2。

如與去年同期 (106 上半年) 比較，各項比例變化不大，顯示民眾對硬體設施應加強的意見，仍然沒有獲得太大的改善。館方應再斟酌民眾建議，適當改變，如確有空礙難行之處，也可於現場、網站或文宣中說明緣由，讓參觀民眾有心理準備。

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	107		106			
		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	24	27.0%	23	29.1%	16	16.7%
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	24	27.0%	22	27.8%	12	12.5%
C	導覽,螢幕,語音,電腦等	5	5.6%	7	8.9%	5	5.2%
D	兒童,孩子,小朋友,遊戲等	4	4.5%	2	2.5%	4	4.2%
E	稱讚語或空泛建議	10	11.2%	6	7.6%	16	16.7%
other	其它無法分類	31	34.8%	26	32.9%	50	52.1%
		98	110.1%	86	108.9%	103	107.3%

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 107 人次（32.7%），其次為「開放,時間,空間,展場,分館,設施等」42 人次（12.8%），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（106 上半年）比較，各項比例變化不大，顯示民眾對本館的期望，沒有獲得太大的改善。與硬體設施同樣的情形，館方應再斟酌民眾建議，適當改變，如確有空礙難行之處，也可於現場、網站或文宣中註明，讓參觀民眾有心理準備。

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	107		106			
		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	107	32.7%	84	32.6%	118	25.8%
B	活動	22	6.7%	17	6.6%	40	8.7%
C	互動	22	6.7%	13	5.0%	18	3.9%
D	兒童,遊戲,親子,小朋友	15	4.6%	20	7.8%	40	8.7%
E	導覽,解說	15	4.6%	16	6.2%	18	3.9%
F	宣傳,資訊,推廣教育等	13	4.0%	11	4.3%	24	5.2%
G	動線,標示	1	0.3%	4	1.6%	3	0.7%
H	開放,時間,空間,展場,分館,設施等	42	12.8%	31	12.0%	41	9.0%
I	人數控管	2	0.6%	1	0.4%	1	0.2%
J	平價消費	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
K	稱讚語或空泛建議	51	15.6%	15	5.8%	101	22.1%
other	其它無法分類	98	30.0%	89	34.5%	120	26.2%
	總計	388	118.7%	301	116.7%	524	114.4%

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

本次調查，上半年受訪參觀民眾僅有 50 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 313 人(50.2%)，其次為「非常滿意」281 人(45.0%)。

在服務人員方面，以「非常滿意」最多，計 336 人(53.8%)，其次為「滿意」256 人(41.0%)。

在團體/定時導覽服務及人員方面，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 312 人(50.0%)，其次為「非常滿意」272 人(43.6%)。

在整體服務滿意度方面，以「滿意」最多，計 319 人(51.1%)，其次為「非常滿意」280 人(44.9%)。

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	281	45.0	336	53.8	---	---	272	43.6	280	44.9
	滿意	313	50.2	256	41.0	---	---	312	50.0	319	51.1
	普通	28	4.5	30	4.8	---	---	37	5.9	24	3.8
	不滿意	1	0.2	1	0.2	---	---	3	0.5	1	0.2
	非常不滿意	1	0.2	1	0.2	---	---	0	0.0	0	0.0
總數		624	100.0	624	100.0	---	---	624	100.0	624	100.0
去年同期	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

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。

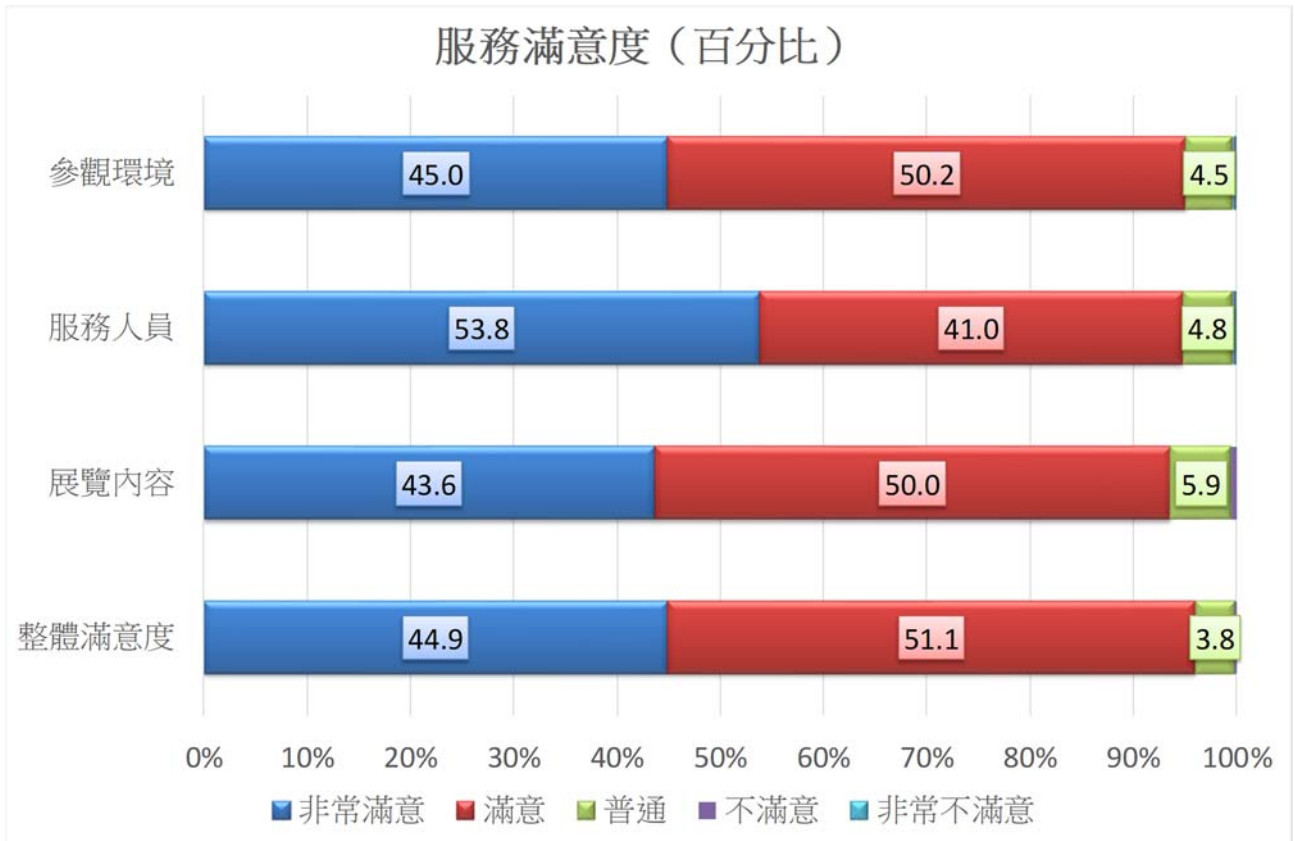


圖16. 服務滿意度之人數比例

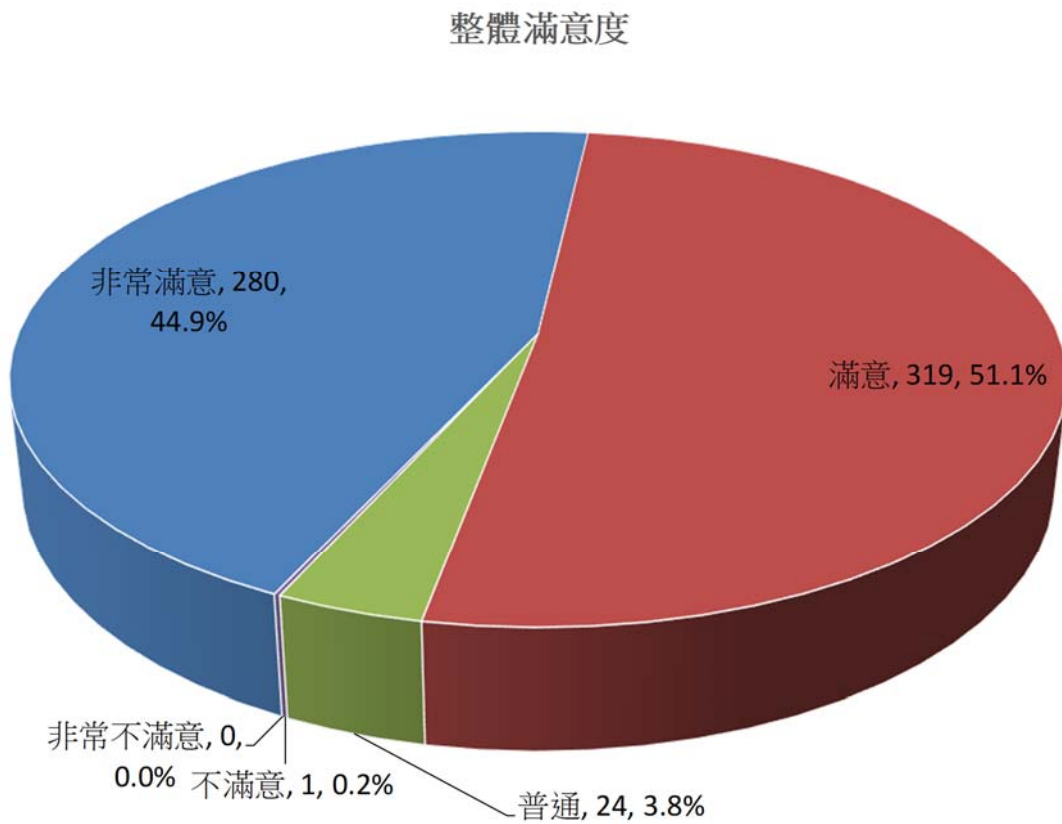


圖17. 服務滿意度之人數比例

(2) 團體/定時導覽服務及人員各子項滿意度

鑑於以往調查，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，期能細分其服務滿意度。

在預約方式方面，以「滿意」最多，計 180 人(50.0%)，其次為「非常滿意」150 人(41.7%)

在專業知識方面，以「非常滿意」最多，計 178 人(49.3%)，其次為「滿意」167 人(46.3%)。

在服務態度方面，以「非常滿意」最多，計 211 人(57.3%)，其次為「滿意」146 人(39.7%)。

在解說速度方面，以「滿意」最多，計 167 人(47.3%)，其次為「非常滿意」165 人(46.7%)。

綜合而言，各子項偏不滿意者幾乎沒有，與去年同期相比，滿意情況更佳，顯示民眾對團體/定時導覽服務及人員之滿意度已非常優良。

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	150	41.7	178	49.3	211	57.3	165	46.7
	滿意	180	50.0	167	46.3	146	39.7	167	47.3
	普通	30	8.3	15	4.2	11	3.0	21	5.9
	不滿意	0	0.0	1	0.3	0	0.0	0	0.0
	非常不滿意	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
總數		360	100.0	361	100.1	368	100.0	353	100.0
去年同期	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。

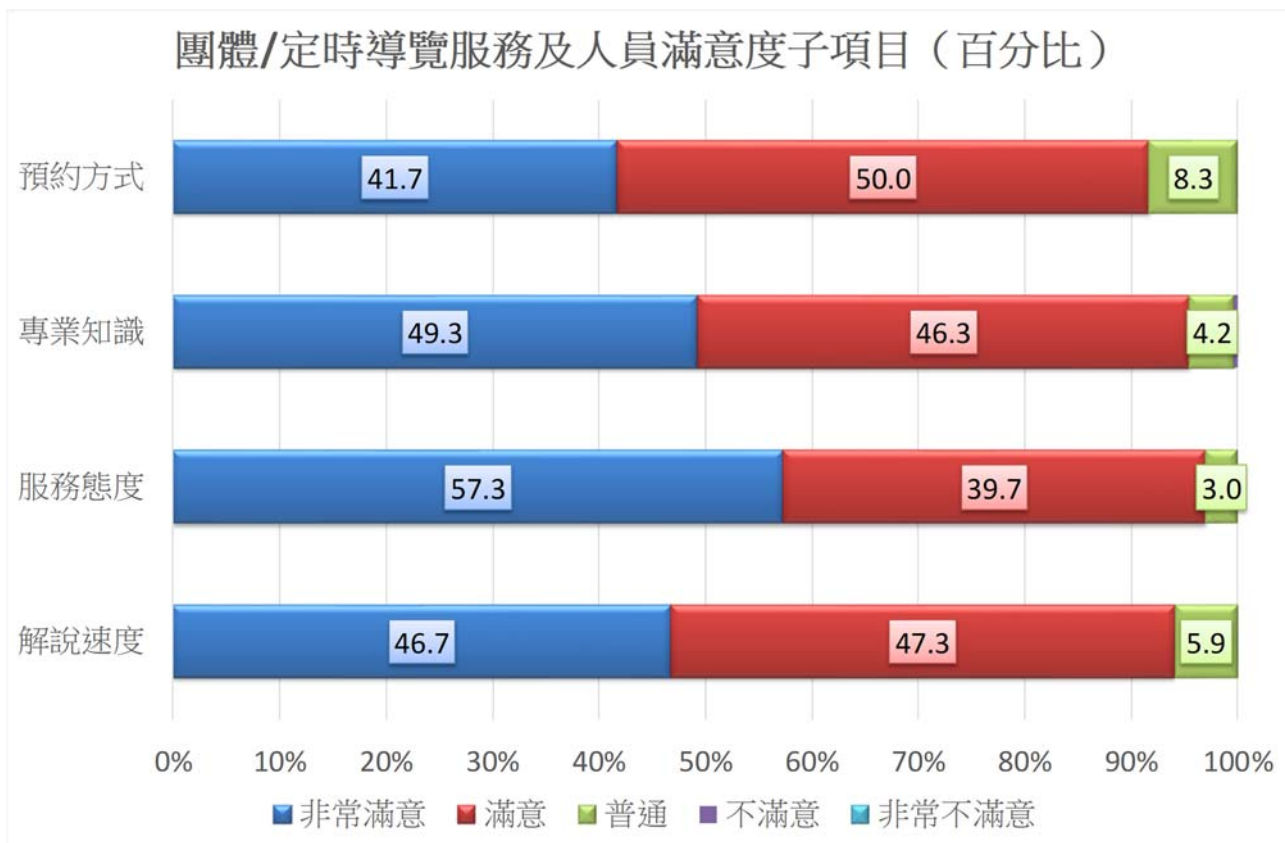


圖18. 團體/定時導覽服務及人員各子項目滿意度之人數比例

(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，所有填答的參觀導覽方式，都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。而使用器材或 APP 導覽者比例仍偏少，應更有計劃的推廣使用。

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	430	137	31.9	245	57.0	48	11.2	0	0.0	0	0.0	
專家導賞	33	16	48.5	15	45.5	2	6.1	0	0.0	0	0.0	
團體/定時導覽	69	37	53.6	29	42.0	3	4.3	0	0.0	0	0.0	
使用 Wifi phone/智慧導覽機	8	5	62.5	3	37.5	0	0.0	0	0.0	0	0.0	
使用 QR code 語音導覽	15	3	20.0	11	73.3	1	6.7	0	0.0	0	0.0	
國美館藝術漫步	19	5	26.3	14	73.7	0	0.0	0	0.0	0	0.0	
i 藝國美館	10	2	20.0	7	70.0	1	10.0	0	0.0	0	0.0	
國美友善導覽	7	4	57.1	2	28.6	1	14.3	0	0.0	0	0.0	
其他方式	1	0	0.0	1	100.0	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）

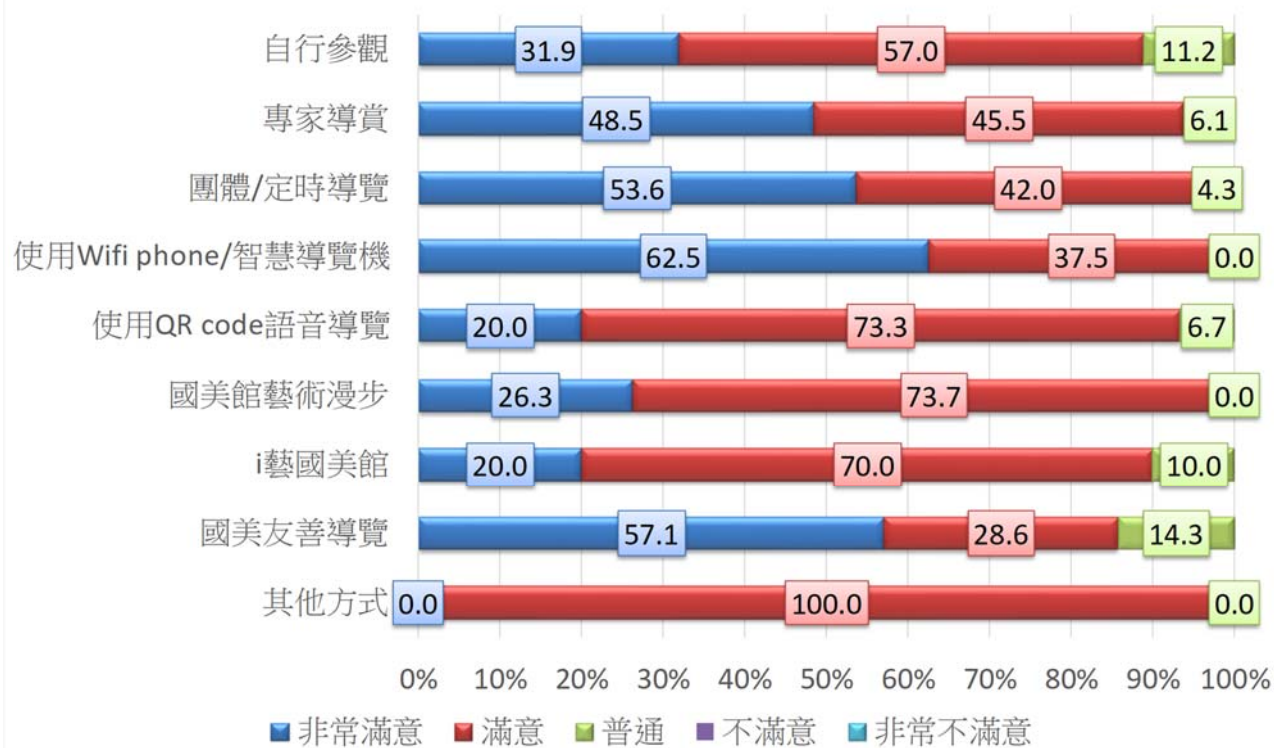


圖19. 各種參觀導覽方式滿意度之人數比例

(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」($M = 4.48, SD = 0.61$)、「團體/定時導覽服務及人員」($M = 4.43, SD = 0.54$)、「參觀環境」($M = 4.40, SD = 0.60$)與「展覽內容」($M = 4.37, SD = 0.62$)。「整體滿意度」，平均分為 $M = 4.41$ ，標準差 $SD = 0.57$ 。

所有項目的滿意度分數很接近，都在 4 分以上，與去年同期非常接近，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已到達穩定的水準。

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	624	4.40	0.60	3	578	4.40	0.58	3
服務人員	624	4.48	0.61	1	578	4.45	0.60	1
團體/定時導覽服務及人員 ^註	401	4.43	0.54	2	368	4.43	0.57	2
展覽內容	624	4.37	0.62	4	578	4.35	0.58	4
整體滿意度	624	4.41	0.57		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。

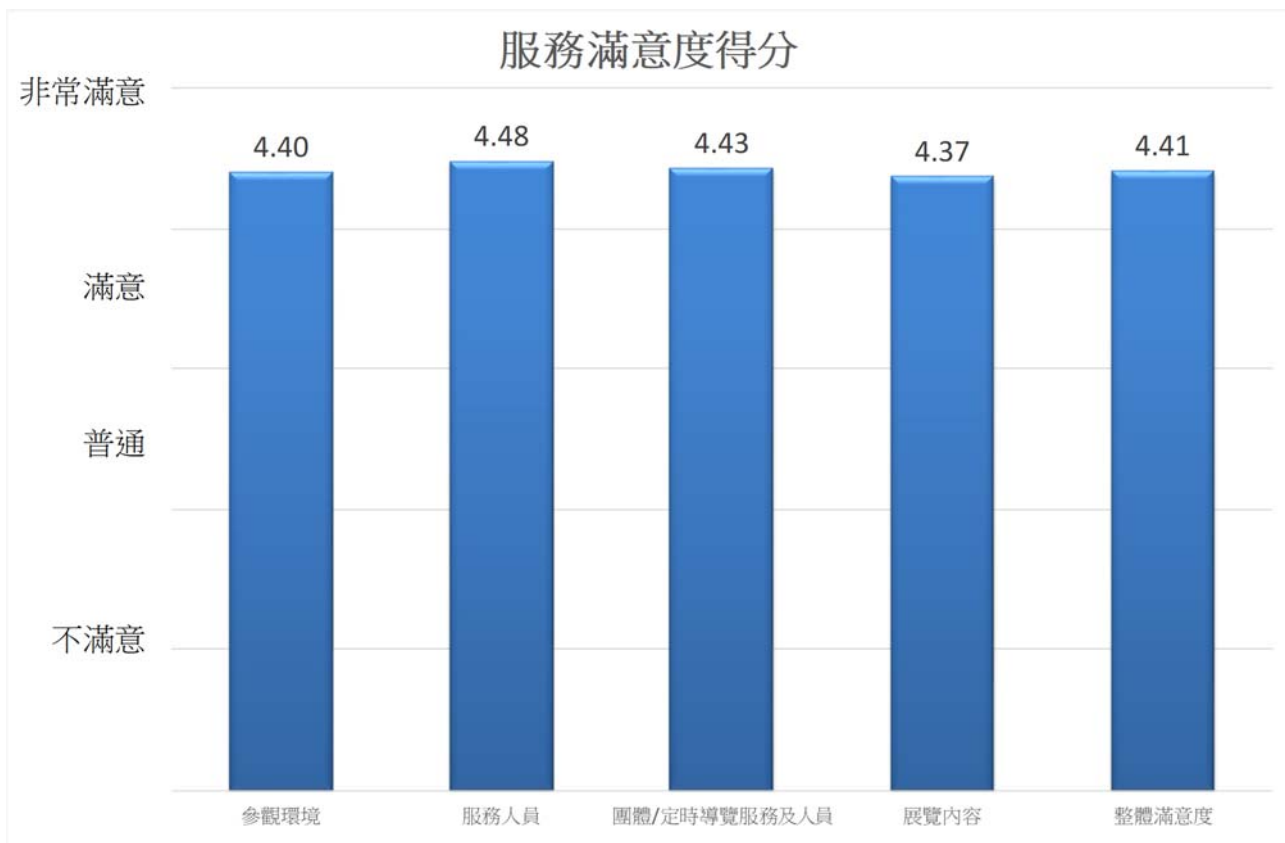


圖20. 服務滿意度得分之平均數

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、希望夜間開放與否、希望夜間開放時間、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	希望夜間 開放與否	希望夜間 開放時間	參觀展覽 方式
性別		V	V	V	V		
年齡	V	V			V	V	V
教育程度	V	V				V	
職業	V	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，21-30 歲者「和家人」與「和朋友」的比例較高。

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」的比例較高。

在職業別上，除農林漁牧業只有 2 人不討論外，自由業者「一個人」的比例較高，軍公、工商服務業、學生、家庭主婦及其他者「和家人」的比例較高，學生者「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，東部地區只有 3 人不討論。

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	606	152	288	95	68	3
性別						
男	182	21%	48%	15%	15%	1%
女	416	27%	47%	16%	10%	1%
年齡*						
20歲以下	150	4%	55%	13%	28%	0%
21-30歲	77	25%	33%	34%	7%	3%
31-40歲	115	18%	61%	14%	6%	1%
41-50歲	79	28%	49%	14%	9%	0%
51-60歲	92	39%	47%	11%	3%	0%
61歲以上	80	53%	29%	15%	4%	0%
教育程度*						
高中/職以下	181	16%	56%	7%	21%	0%
大學/專科	306	30%	42%	21%	7%	1%
研究所以上	95	28%	47%	15%	8%	1%
職業*						
軍公	16	31%	50%	13%	6%	0%
教	65	29%	40%	17%	12%	2%
工商服務業	97	30%	50%	17%	4%	0%
學生	182	8%	49%	19%	24%	1%
退休人員	64	52%	33%	11%	5%	0%
農林漁牧業	2	0%	100%	0%	0%	0%
家庭主婦	81	21%	62%	10%	7%	0%
自由業	59	41%	42%	14%	3%	0%
其他	22	23%	50%	23%	0%	5%
居住地(全國地區)*						
中部地區	429	31%	45%	14%	11%	1%
北部地區	82	11%	61%	15%	13%	0%
南部地區	36	11%	61%	14%	11%	3%
東部地區	3	0%	33%	0%	67%	0%
其他區域	28	14%	32%	39%	14%	0%
居住地(中部縣市)						
台中市	383	32%	43%	14%	11%	1%
南投縣	7	14%	43%	43%	0%	0%
彰化縣	24	25%	58%	13%	4%	0%
苗栗縣	6	17%	83%	0%	0%	0%
雲林縣	9	22%	33%	11%	33%	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，會受到性別、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(如下圖)。以下僅以百分比差異較大者，加以說明。

在性別上，男生者「第 1 次」的比例較高，女生者「11 次以上」的比例較高。

在年齡別上，20 歲以下者「第 1 次」的比例較高，21-30 歲、41-50 歲者「2~5 次」的比例較高，51 歲以上者「6~10 次」或「11 次以上」的比例較高。

在教育程度別上，高中/職以下者「第 1 次」的比例較高，大學/專科與研究所以上者「2~5 次」的比例較高。

在職業別上，除農林漁牧業只有 2 人不討論外，學生者「第 1 次」的比例較高，教、退休人員與家庭主婦者「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、南、東與其他區域者「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，雲林縣者「第 1 次」的比例較高，台中市者「11 次以上」的比例較高。

一年參觀次數與基本資料交叉分析

人數	人數	第1次	2~5次	6~10次	11次以上
608	133	241	105	129	
性別*					
男	182	29%	40%	17%	15%
女	419	19%	39%	18%	24%
年齡*					
20歲以下	152	40%	40%	9%	12%
21-30歲	75	28%	51%	12%	9%
31-40歲	115	18%	36%	24%	23%
41-50歲	80	13%	55%	16%	16%
51-60歲	94	14%	33%	19%	34%
61歲以上	79	8%	28%	28%	37%
教育程度*					
高中/職以下	182	32%	34%	14%	19%
大學/專科	306	18%	43%	16%	23%
研究所以上	96	17%	40%	25%	19%
職業*					
軍公	16	19%	38%	19%	25%
教	65	17%	40%	14%	29%
工商服務業	96	20%	44%	20%	17%
學生	183	38%	42%	9%	11%
退休人員	64	13%	36%	22%	30%
農林漁牧業	2	0%	100%	0%	0%
家庭主婦	83	11%	34%	21%	35%
自由業	61	16%	31%	30%	23%
其他	20	10%	40%	25%	25%
居住地(全國地區)*					
中部地區	432	14%	36%	22%	29%
北部地區	83	42%	48%	5%	5%
南部地區	36	39%	47%	14%	0%
東部地區	3	33%	67%	0%	0%
其他區域	26	50%	50%	0%	0%
居住地(中部縣市)*					
台中市	385	13%	33%	22%	31%
南投縣	7	14%	71%	14%	0%
彰化縣	25	12%	56%	24%	8%
苗栗縣	6	0%	67%	17%	17%
雲林縣	9	44%	56%	0%	0%

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，會受到性別、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。

在性別上，男生者「1-2 小時」的比例較高，女生者「半天至一天」的比例較高。

在居住地(全國地區)別上，除東部地區只有 3 人不討論外，其他區域者「半天」的比例較高，而中、北、南地區者則「1-2 小時」的比例較高。

平均停留時間與基本資料交叉分析

	人數	1小時以內	1-2小時	半天	半天至一天
人數	600	42	309	204	45
性別*					
男	180	9%	58%	31%	2%
女	412	6%	49%	36%	10%
年齡					
20歲以下	151	9%	52%	32%	8%
21-30歲	73	7%	59%	30%	4%
31-40歲	113	11%	57%	27%	5%
41-50歲	79	3%	56%	37%	5%
51-60歲	93	7%	45%	39%	10%
61歲以上	77	5%	42%	39%	14%
教育程度					
高中/職以下	182	10%	47%	34%	9%
大學/專科	301	6%	56%	31%	7%
研究所以上	95	3%	48%	41%	7%
職業					
軍公	16	6%	63%	19%	13%
教	63	3%	44%	41%	11%
工商服務業	96	6%	57%	33%	3%
學生	182	8%	52%	33%	7%
退休人員	64	5%	41%	47%	8%
農林漁牧業	2	0%	100%	0%	0%
家庭主婦	82	4%	54%	31%	12%
自由業	59	15%	56%	27%	2%
其他	21	5%	48%	43%	5%
居住地(全國地區)*					
中部地區	425	7%	50%	35%	8%
北部地區	82	4%	56%	31%	10%
南部地區	36	3%	61%	36%	0%
東部地區	3	67%	33%	0%	0%
其他區域	27	7%	44%	48%	0%
居住地(中部縣市)					
台中市	379	8%	49%	34%	8%
南投縣	7	0%	29%	71%	0%
彰化縣	24	0%	54%	33%	13%
苗栗縣	6	0%	67%	33%	0%
雲林縣	9	11%	56%	33%	0%

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，會受到性別的顯著影響（如下圖）。以下僅以百分比差異較大者，加以說明。

在性別上，男生者「1小時」的比例較高，女生者「2小時」以上的比例較高。

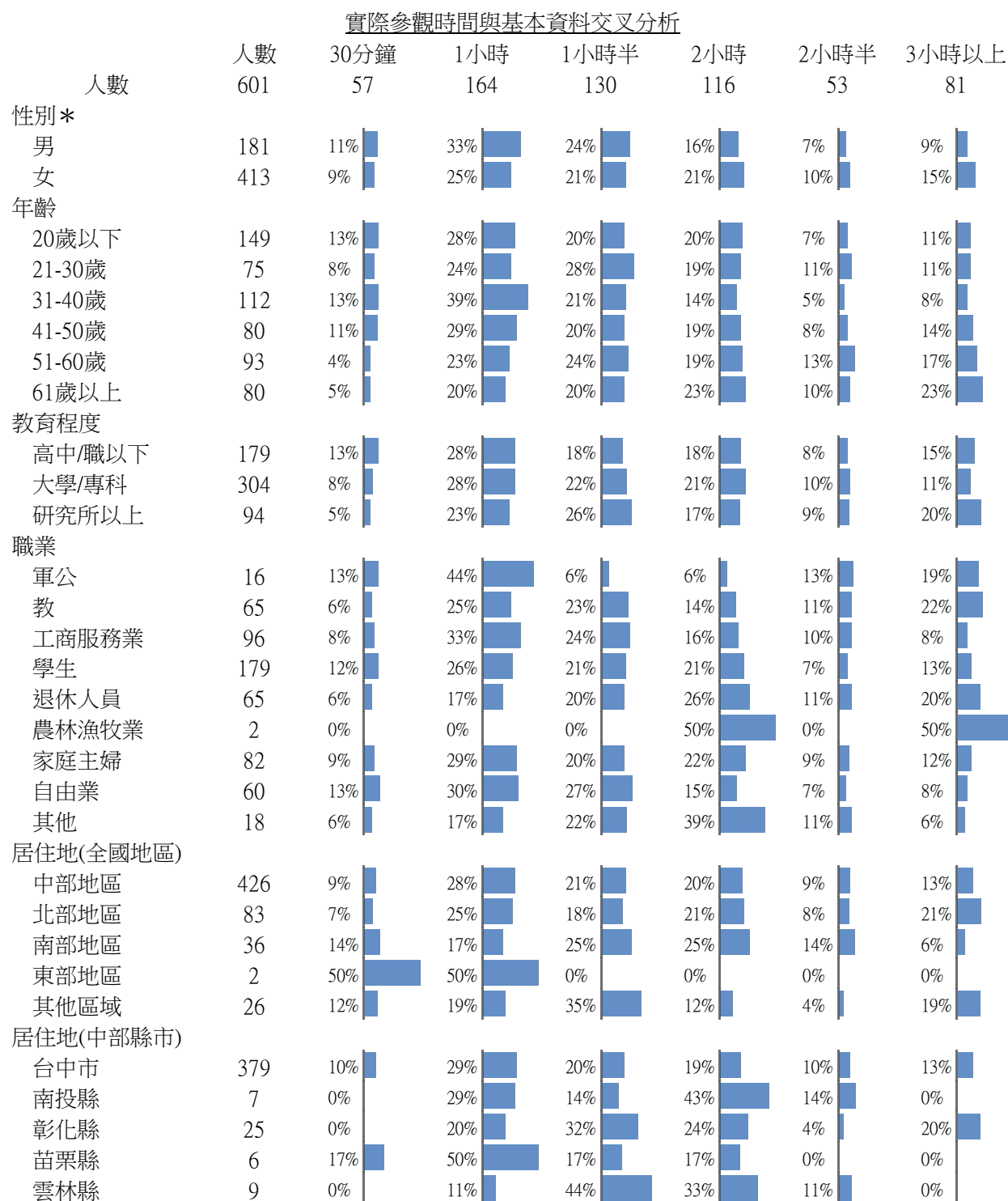


圖24. 實際參觀時間與基本資料交叉分析表（*表統計顯著）

5. 希望夜間開放與否

受訪參觀民眾在「希望夜間開放與否」的人數比例上，僅受到性別、年齡等背景變項的顯著影響（如下圖）。以下僅以百分比差異較大者，加以說明。

在性別上，男生者「是」的比例較高，女生者「否」的比例較高。

在年齡別上，60歲以下者「是」的比例較高，61歲以上者「否」的比例較高。

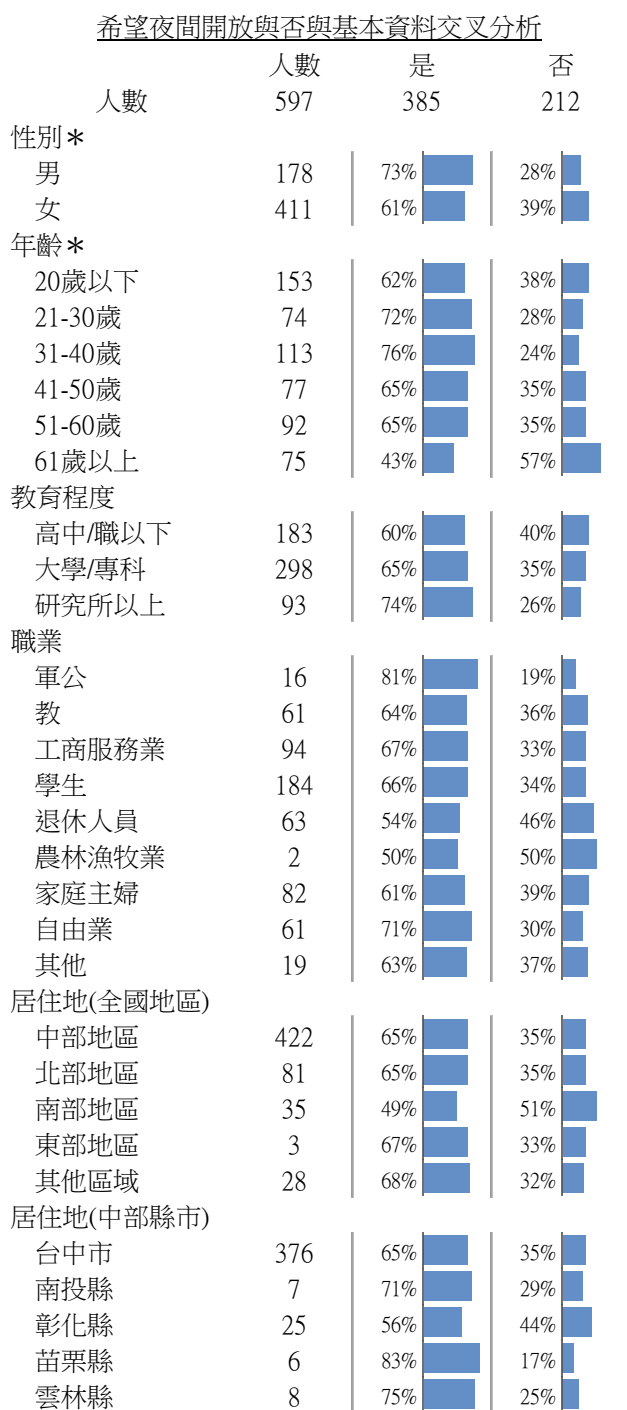


圖25. 希望夜間開放與否與基本資料交叉分析表（*表統計顯著）

6. 希望夜間開放時間

受訪參觀民眾在「希望夜間開放時間」的人數比例上，僅受到年齡、教育程度、職業等背景變項的顯著影響（如下圖）。以下僅以百分比差異較大者，加以說明。

在年齡別上，21-60 歲者「晚上 9 點」的比例較高，30 歲以下、61 歲以上者「沒意見」的比例較高。

在教育程度別上，高中/職以下者「沒意見」的比例較高，大學/專科與研究所以上者「晚上 9 點」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「晚上 8 點」的比例較高，其餘職業者「晚上 9 點」的比例較高。

希望夜間開放時間與基本資料交叉分析

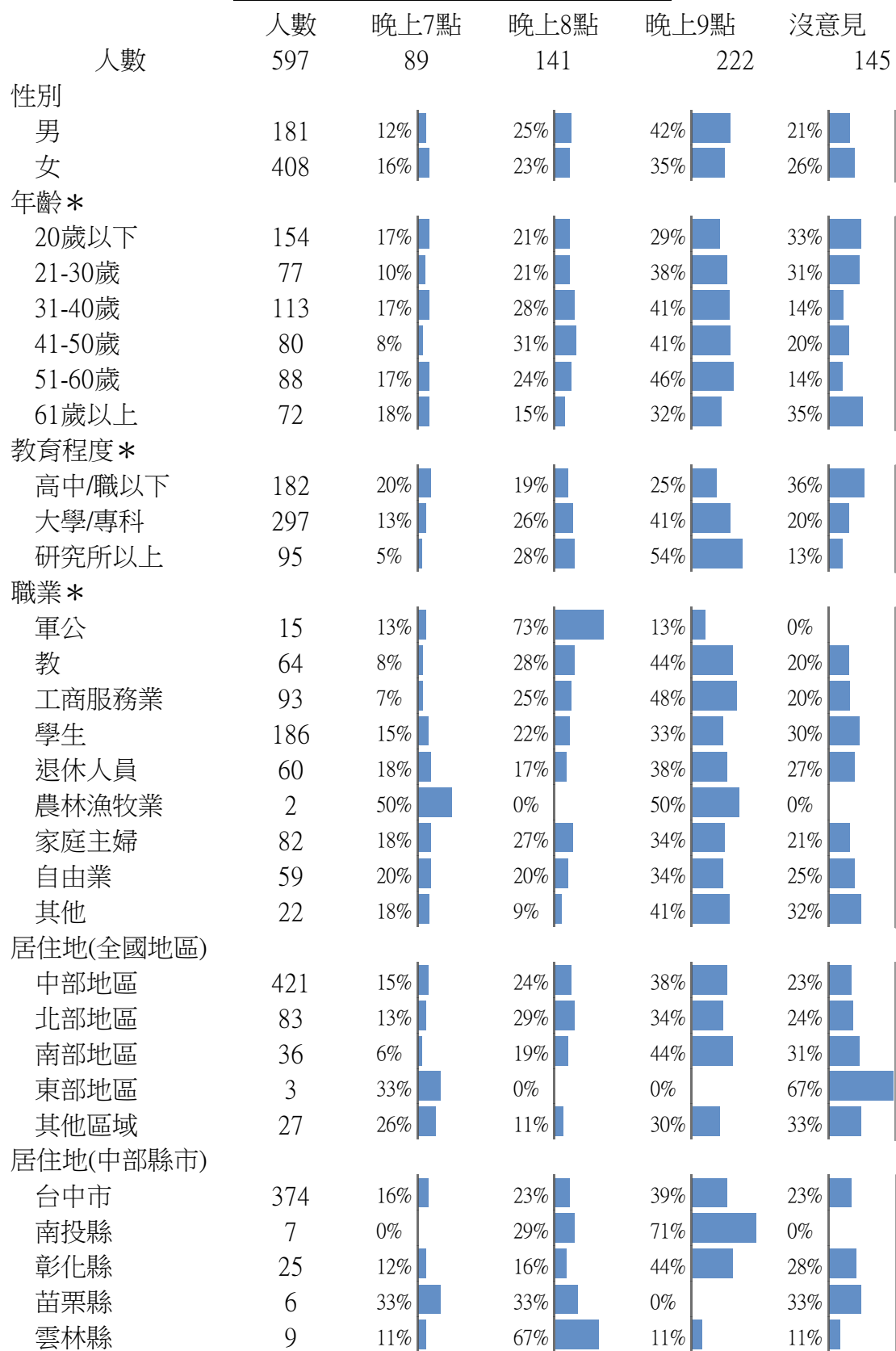


圖26. 希望夜間開放時間與基本資料交叉分析表 (*表統計顯著)

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，僅受到年齡、居住地(全國地區)等背景變項的顯著影響(如下圖)。以下僅以百分比差異較大者，加以說明。

在年齡別上，20 歲以下者「團體/定時導覽」的比例較高，61 歲以上者「國美館藝術漫步」的比例較高。

在居住地(全國地區)上，除東部地區只有人不談論外，南部地區者使用「團體/定時導覽」的比例較少。

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	國美友善 導覽	其他方式	
人數	609	445	33	69	8	15	20	11	7	1
性別										
男	184	73%	7%	11%	2%	1%	3%	3%	1%	0%
女	418	73%	5%	12%	1%	3%	4%	1%	1%	0%
年齡*										
20歲以下	151	65%	5%	20%	2%	3%	1%	3%	3%	0%
21-30歲	77	86%	3%	3%	3%	4%	3%	0%	0%	0%
31-40歲	114	73%	8%	10%	1%	3%	3%	3%	1%	0%
41-50歲	80	83%	3%	9%	0%	1%	3%	3%	0%	0%
51-60歲	94	69%	9%	12%	1%	3%	3%	1%	2%	0%
61歲以上	80	71%	6%	8%	1%	1%	10%	1%	0%	1%
教育程度										
高中/職以下	182	68%	4%	17%	2%	1%	3%	3%	2%	1%
大學/專科	309	77%	6%	8%	1%	3%	3%	1%	1%	0%
研究所以上	95	73%	5%	11%	1%	2%	7%	1%	0%	0%
職業										
軍公	16	94%	0%	0%	0%	6%	0%	0%	0%	0%
教	64	69%	6%	14%	0%	5%	3%	2%	2%	0%
工商服務業	96	89%	2%	5%	0%	1%	1%	1%	1%	0%
學生	183	68%	4%	16%	2%	3%	2%	2%	2%	0%
退休人員	66	64%	5%	14%	3%	5%	8%	2%	0%	2%
農林漁牧業	2	50%	50%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
家庭主婦	82	65%	11%	15%	0%	1%	6%	1%	1%	0%
自由業	61	80%	5%	5%	2%	0%	3%	5%	0%	0%
其他	19	74%	16%	5%	0%	0%	5%	0%	0%	0%
居住地(全國地區)*										
中部地區	433	71%	7%	12%	1%	2%	4%	3%	1%	0%
北部地區	82	81%	1%	13%	2%	2%	0%	0%	0%	0%
南部地區	36	81%	6%	3%	0%	8%	3%	0%	0%	0%
東部地區	3	33%	0%	33%	0%	0%	0%	0%	33%	0%
其他區域	28	64%	4%	18%	4%	4%	4%	0%	4%	0%
居住地(中部縣市)										
台中市	387	71%	7%	10%	1%	2%	4%	3%	1%	0%
南投縣	7	29%	14%	57%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
彰化縣	24	83%	0%	17%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
苗栗縣	6	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
雲林縣	9	56%	11%	22%	0%	0%	11%	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

除「團體/定時導覽服務及人員」之外，不同性別的受訪參觀民眾在「參觀環境」、「服務人員」、「展覽內容」與「整體滿意度」的 *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「參觀環境」、「服務人員」、「展覽內容」與「整體滿意度」的分數皆有顯著的差異存在。

而且在這些面向上，皆為男性分數 ($M = 4.51, 4.61, 4.51, 4.46$) 顯著高於女性 ($M = 4.35, 4.43, 4.37, 4.33$)。顯然男性受訪參觀民眾較為滿意。

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	186	4.51	0.63	3.06**	.002
	女	430	4.35	0.58		
服務人員	男	186	4.61	0.60	3.55***	<.001
	女	430	4.43	0.61		
團體/定時導覽服務及人員	男	136	4.49	0.53	1.67	.096
	女	259	4.40	0.54		
展覽內容	男	186	4.46	0.60	2.45*	.014
	女	430	4.33	0.62		
整體滿意度	男	186	4.51	0.55	2.77**	.006
	女	430	4.37	0.58		

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

2. 年齡

除了「服務人員」之外，不同年齡的受訪參觀民眾在「服務滿意度」其餘四個面向的 F 檢定皆達統計顯著 ($p < .05$)，表示不同年齡的受訪參觀民眾在這些項目上有明顯的差異存在。

經 Scheffé 法事後比較，「參觀環境」、「團體/定時導覽服務及人員」與「展覽內容」方面，皆為 20 歲以下 ($M = 4.56, 4.59, 4.52$) 受訪參觀民眾顯著高於 61 歲以上 ($M = 4.28, 4.27, 4.18$)。

在「整體滿意度」方面，20 歲以下 ($M = 4.59$) 受訪參觀民眾顯著高於 31-40 歲 ($M = 4.32$)、41-50 歲 ($M = 4.28$) 與 61 歲以上 ($M = 4.33$) 者。

綜合而言，20 歲以下族群滿意度有普遍高於其他年齡層的趨勢。

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	157	4.56	0.60	3.82**	.002	1>6
	(2) 21-30 歲	79	4.44	0.52			
	(3) 31-40 歲	117	4.35	0.58			
	(4) 41-50 歲	82	4.35	0.57			
	(5) 51-60 歲	95	4.32	0.55			
	(6) 61 歲以上	80	4.28	0.67			
服務人員	(1) 20 歲以下	157	4.59	0.68	1.23	.292	
	(2) 21-30 歲	79	4.47	0.62			
	(3) 31-40 歲	117	4.44	0.59			
	(4) 41-50 歲	82	4.43	0.59			
	(5) 51-60 歲	95	4.47	0.56			
	(6) 61 歲以上	80	4.44	0.55			
團體/定時導覽服務及人員	(1) 20 歲以下	106	4.59	0.59	3.33**	.006	1>6
	(2) 21-30 歲	40	4.35	0.50			
	(3) 31-40 歲	69	4.39	0.49			
	(4) 41-50 歲	55	4.38	0.47			
	(5) 51-60 歲	64	4.41	0.56			
	(6) 61 歲以上	59	4.27	0.49			
展覽內容	(1) 20 歲以下	157	4.52	0.63	3.57**	.003	1>6
	(2) 21-30 歲	79	4.37	0.68			

面向	年齡	人數	平均數	標準差	F 值	p 值	Scheffé 法 事後比較
	(3) 31-40 歲	117	4.34	0.54			
	(4) 41-50 歲	82	4.34	0.63			
	(5) 51-60 歲	95	4.34	0.59			
	(6) 61 歲以上	80	4.18	0.59			
整體滿意度	(1) 20 歲以下	157	4.59	0.57	5.38***	<.001	1>3, 4, 6
	(2) 21-30 歲	79	4.43	0.57			
	(3) 31-40 歲	117	4.32	0.52			
	(4) 41-50 歲	82	4.28	0.57			
	(5) 51-60 歲	95	4.36	0.60			
	(6) 61 歲以上	80	4.33	0.55			

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

3. 教育程度

不同教育程度的受訪參觀民眾在「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」所有面向的 F 檢定中，皆達統計顯著 ($p < .05$)。

經 Scheffé 法事後比較，在前四個面向上，高中/職以下 ($M = 4.55, 4.60, 4.54, 4.50$) 受訪參觀民眾的滿意度皆顯著高於大學/專科者 ($M = 4.30, 4.40, 4.34, 4.27$)。

在「整體滿意度」方面，高中/職以下 ($M = 4.59$) 受訪參觀民眾顯著高於大學/專科 ($M = 4.32$) 與研究所以上 ($M = 4.35$) 者。

綜合而言，高中/職以下族群是滿意度最高者。

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	188	4.55	0.61	10.15***	<.001	1>2
	(2) 大學/專科	314	4.30	0.58			
	(3) 研究所以上	98	4.41	0.57			
服務人員	(1) 高中/職以下	188	4.60	0.61	6.19**	.002	1>2
	(2) 大學/專科	314	4.40	0.62			
	(3) 研究所以上	98	4.50	0.58			
團體/定時導覽服務及人員	(1) 高中/職以下	130	4.54	0.57	5.47**	.005	1>2
	(2) 大學/專科	192	4.34	0.52			
	(3) 研究所以上	65	4.42	0.51			
展覽內容	(1) 高中/職以下	188	4.50	0.64	8.90***	<.001	1>2
	(2) 大學/專科	314	4.27	0.59			
	(3) 研究所以上	98	4.42	0.62			
整體滿意度	(1) 高中/職以下	188	4.59	0.57	13.79***	<.001	1>2,3
	(2) 大學/專科	314	4.32	0.56			
	(3) 研究所以上	98	4.35	0.56			

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

4. 職業

不同職業的受訪參觀民眾在「參觀環境」、「展覽內容」與「整體滿意度」的 F 檢定皆達統計顯著 ($p < .05$)，但前二者經 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 ($p > .05$)。

而「整體滿意度」方面，則為學生 ($M = 4.58$) 滿意度顯著高於自由業 ($M = 4.20$)。

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	16	4.50	0.52	3.29**	.001	N.S.
	(2) 教	66	4.38	0.49			
	(3) 工商服務業	98	4.40	0.51			
	(4) 學生	188	4.56	0.59			
	(5) 退休人員	66	4.23	0.70			
	(6) 農林漁牧業	2	4.50	0.71			
	(7) 家庭主婦	83	4.33	0.65			
	(8) 自由業	61	4.34	0.63			
	(9) 其它	22	4.14	0.47			
服務人員	(1) 軍公	16	4.44	0.51	1.38	.202	
	(2) 教	66	4.48	0.50			
	(3) 工商服務業	98	4.53	0.50			
	(4) 學生	188	4.58	0.66			
	(5) 退休人員	66	4.44	0.61			
	(6) 農林漁牧業	2	4.50	0.71			
	(7) 家庭主婦	83	4.40	0.60			
	(8) 自由業	61	4.41	0.64			
	(9) 其它	22	4.27	0.70			
團體/定時導覽 服務及人員	(1) 軍公	11	4.39	0.47	1.60	.123	
	(2) 教	46	4.32	0.48			
	(3) 工商服務業	55	4.43	0.52			
	(4) 學生	122	4.57	0.57			
	(5) 退休人員	46	4.43	0.55			
	(6) 農林漁牧業	2	4.63	0.53			
	(7) 家庭主婦	54	4.34	0.48			
	(8) 自由業	38	4.34	0.51			

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	12	4.40	0.54			
展覽內容	(1) 軍公	16	4.31	0.60	2.11*	.033	N.S.
	(2) 教	66	4.35	0.57			
	(3) 工商服務業	98	4.32	0.64			
	(4) 學生	188	4.51	0.62			
	(5) 退休人員	66	4.21	0.57			
	(6) 農林漁牧業	2	4.50	0.71			
	(7) 家庭主婦	83	4.41	0.59			
	(8) 自由業	61	4.30	0.59			
	(9) 其它	22	4.27	0.55			
整體滿意度	(1) 軍公	16	4.50	0.52	4.37***	<.001	4>8
	(2) 教	66	4.33	0.48			
	(3) 工商服務業	98	4.35	0.48			
	(4) 學生	188	4.58	0.56			
	(5) 退休人員	66	4.33	0.59			
	(6) 農林漁牧業	2	4.50	0.71			
	(7) 家庭主婦	83	4.42	0.54			
	(8) 自由業	61	4.20	0.60			
	(9) 其它	22	4.18	0.80			

* $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$ ，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」所有面向的 F 檢定皆未達顯著 ($p > .05$)，表示居住地(中部縣市)不同的參觀民眾，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	394	4.39	0.59	0.60	.661
	(2) 南投縣	8	4.50	0.53		
	(3) 彰化縣	25	4.44	0.58		
	(4) 苗栗縣	6	4.50	0.55		
	(5) 雲林縣	9	4.67	0.50		
服務人員	(1) 台中市	394	4.48	0.59	0.99	.413
	(2) 南投縣	8	4.50	0.53		
	(3) 彰化縣	25	4.64	0.49		
	(4) 苗栗縣	6	4.50	0.84		
	(5) 雲林縣	9	4.78	0.44		
團體/定時導覽服務及人員	(1) 台中市	269	4.42	0.53	0.72	.581
	(2) 南投縣	6	4.35	0.46		
	(3) 彰化縣	17	4.51	0.56		
	(4) 苗栗縣	3	4.50	0.87		
	(5) 雲林縣	6	4.75	0.42		
展覽內容	(1) 台中市	394	4.39	0.60	0.27	.897
	(2) 南投縣	8	4.50	0.76		
	(3) 彰化縣	25	4.36	0.64		
	(4) 苗栗縣	6	4.33	0.82		
	(5) 雲林縣	9	4.56	0.53		
整體滿意度	(1) 台中市	394	4.41	0.57	1.34	.256
	(2) 南投縣	8	4.50	0.76		
	(3) 彰化縣	25	4.28	0.61		
	(4) 苗栗縣	6	4.50	0.55		
	(5) 雲林縣	9	4.78	0.44		

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

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	442	4.40	0.58	1.12	.346
	(2) 北部地區	83	4.42	0.65		
	(3) 南部地區	36	4.28	0.57		
	(4) 東部地區	3	4.33	0.58		
	(5) 其他區域	29	4.59	0.57		
服務人員	(1) 中部地區	442	4.49	0.59	0.58	.676
	(2) 北部地區	83	4.46	0.69		
	(3) 南部地區	36	4.42	0.55		
	(4) 東部地區	3	4.33	0.58		
	(5) 其他區域	29	4.62	0.68		
團體/定時導覽服務及人員	(1) 中部地區	301	4.43	0.53	0.46	.764
	(2) 北部地區	44	4.48	0.50		
	(3) 南部地區	16	4.28	0.57		
	(4) 東部地區	2	4.25	0.00		
	(5) 其他區域	22	4.44	0.60		
展覽內容	(1) 中部地區	442	4.39	0.60	1.55	.186
	(2) 北部地區	83	4.36	0.64		
	(3) 南部地區	36	4.28	0.51		
	(4) 東部地區	3	3.67	0.58		
	(5) 其他區域	29	4.48	0.69		
整體滿意度	(1) 中部地區	442	4.41	0.57	1.44	.218
	(2) 北部地區	83	4.49	0.50		
	(3) 南部地區	36	4.28	0.51		
	(4) 東部地區	3	4.00	0.00		
	(5) 其他區域	29	4.48	0.69		

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

7. 參觀同伴

不同參觀同伴的受訪參觀民眾，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 F 檢定皆達統計顯著 ($p < .05$)，表示不同參觀同伴的受訪參觀民眾在這些項目上有明顯的差異存在。

且經 Scheffé 法事後比較得知，在前四面向上，皆為參觀同伴為學校或團體者 ($M = 4.56, 4.68, 4.67, 4.53$) 的民眾滿意度顯著高於一個人 ($M = 4.24, 4.40, 4.29, 4.22$) 者。

而在「整體滿意度」中，參觀同伴為學校或團體 ($M = 4.68$) 滿意度顯著高於和家人 ($M = 4.41$)，且二者再顯著高於一個人 ($M = 4.23$)。

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	152	4.24	0.56	3.92**	.004	4>1
	(2) 和家人	288	4.42	0.58			
	(3) 和朋友	95	4.40	0.57			
	(4) 學校或團體	68	4.56	0.70			
	(5) 其他	3	4.33	0.58			
服務人員	(1) 一個人	152	4.40	0.59	2.68*	.031	4>1
	(2) 和家人	288	4.48	0.64			
	(3) 和朋友	95	4.42	0.59			
	(4) 學校或團體	68	4.68	0.56			
	(5) 其他	3	4.67	0.58			
團體/定時導覽服務及人員	(1) 一個人	91	4.29	0.54	4.22**	.002	4>1
	(2) 和家人	182	4.42	0.55			
	(3) 和朋友	65	4.39	0.53			
	(4) 學校或團體	49	4.67	0.49			
	(5) 其他	2	4.50	0.71			
展覽內容	(1) 一個人	152	4.22	0.59	3.72**	.005	4>1
	(2) 和家人	288	4.38	0.62			
	(3) 和朋友	95	4.42	0.59			
	(4) 學校或團體	68	4.53	0.61			
	(5) 其他	3	4.33	0.58			
整體滿意度	(1) 一個人	152	4.23	0.57	7.92***	<.001	4>2>1

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
	(2) 和家人	288	4.41	0.57			
	(3) 和朋友	95	4.45	0.56			
	(4) 學校或團體	68	4.68	0.50			
	(5) 其他	3	4.33	0.58			

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

8. 一年參觀次數

除「展覽內容」之外，一年參觀次數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」與「整體滿意度」的 F 檢定皆達統計顯著 ($p > .05$)。惟「服務人員」經 Scheffé 法事後比較，在不同的一年參觀次數組別間的受訪參觀民眾無任何顯著差異存在 ($p > .05$)。

在「參觀環境」方面，第 1 次 ($M = 4.54$) 受訪參觀民眾顯著高於 11 次以上 ($M = 4.32$) 者。

在「團體/定時導覽服務及人員」方面，第 1 次 ($M = 4.60$) 受訪參觀民眾顯著高於 2~5 次 ($M = 4.40$) 與高於 11 次以上 ($M = 4.34$) 者。

在「整體滿意度」方面，第 1 次 ($M = 4.56$) 受訪參觀民眾顯著高於 2~5 次 ($M = 4.39$) 與 6~10 次 ($M = 4.30$) 者。

綜合而言，第 1 次來的受訪參觀民眾滿意度最高。

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	133	4.54	0.61	3.67*	.012	1>4
	(2) 2~5 次	241	4.37	0.57			
	(3) 6~10 次	105	4.37	0.59			
	(4) 11 次以上	129	4.32	0.62			
服務人員	(1) 第 1 次	133	4.62	0.55	2.95*	.032	N.S.
	(2) 2~5 次	241	4.44	0.64			
	(3) 6~10 次	105	4.43	0.59			
	(4) 11 次以上	129	4.47	0.60			
團體/定時導覽服務及人員	(1) 第 1 次	86	4.60	0.51	4.32**	.005	1>2,4
	(2) 2~5 次	152	4.40	0.52			
	(3) 6~10 次	62	4.35	0.56			
	(4) 11 次以上	91	4.34	0.55			
展覽內容	(1) 第 1 次	133	4.45	0.57	1.53	.206	
	(2) 2~5 次	241	4.36	0.66			
	(3) 6~10 次	105	4.29	0.60			

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
	(4) 11 次以上	129	4.34	0.58			
整體滿意度	(1) 第 1 次	133	4.56	0.53	4.45**	.004	1>2,3
	(2) 2~5 次	241	4.39	0.57			
	(3) 6~10 次	105	4.30	0.56			
	(4) 11 次以上	129	4.41	0.57			

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

9. 平均停留時間

除「服務人員」之外，不同平均停留時間的受訪參觀民眾，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」的 F 檢定皆達顯著 ($p < .05$)。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「展覽內容」並無顯著差異存在 ($p > .05$)。

在「參觀環境」方面，平均停留時間為 1 小時以內 ($M = 4.71$) 民眾滿意度顯著高於 1-2 小時 ($M = 4.34$) 與半天 ($M = 4.37$) 者。

在「團體/定時導覽服務及人員」方面，平均停留時間為半天至一天 ($M = 4.71$) 民眾滿意度顯著高於 1-2 小時 ($M = 4.37$)。

在「整體滿意度」方面，平均停留時間為半天至一天 ($M = 4.64$) 民眾滿意度顯著高於 1-2 小時 ($M = 4.34$)。

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	42	4.71	0.51	5.78***	<.001	1>2,3
	(2) 1-2 小時	309	4.34	0.65			
	(3) 半天	204	4.37	0.52			
	(4) 半天至一天	45	4.53	0.55			
服務人員	(1) 1 小時以內	42	4.64	0.58	1.88	.132	
	(2) 1-2 小時	309	4.44	0.62			
	(3) 半天	204	4.47	0.61			
	(4) 半天至一天	45	4.58	0.58			
團體/定時導覽 服務及人員	(1) 1 小時以內	30	4.50	0.64	3.22*	.023	4>2
	(2) 1-2 小時	195	4.37	0.54			
	(3) 半天	134	4.42	0.54			
	(4) 半天至一天	26	4.71	0.38			
展覽內容	(1) 1 小時以內	42	4.48	0.67	4.10**	.007	N.S.
	(2) 1-2 小時	309	4.28	0.64			
	(3) 半天	204	4.41	0.57			
	(4) 半天至一天	45	4.56	0.55			
整體滿意度	(1) 1 小時以內	42	4.48	0.59	4.21**	.006	4>2

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
	(2) 1-2 小時	309	4.34	0.59			
	(3) 半天	204	4.43	0.54			
	(4) 半天至一天	45	4.64	0.53			

* $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$ ，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「參觀環境」與「整體滿意度」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此二面向上並無顯著差異存在 ($p > .05$)。

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	57	4.42	0.78	2.25*	.048	N.S.
	(2) 1 小時	164	4.41	0.58			
	(3) 1 小時半	130	4.29	0.63			
	(4) 2 小時	116	4.41	0.54			
	(5) 2 小時半	53	4.30	0.50			
	(6) 3 小時以上	81	4.56	0.55			
服務人員	(1) 30 分鐘	57	4.40	0.65	1.38	.230	
	(2) 1 小時	164	4.47	0.57			
	(3) 1 小時半	130	4.44	0.58			
	(4) 2 小時	116	4.51	0.70			
	(5) 2 小時半	53	4.40	0.60			
	(6) 3 小時以上	81	4.62	0.56			
團體/定時導覽 服務及人員	(1) 30 分鐘	44	4.45	0.63	1.47	.199	
	(2) 1 小時	105	4.37	0.55			
	(3) 1 小時半	83	4.39	0.52			
	(4) 2 小時	69	4.51	0.47			
	(5) 2 小時半	32	4.30	0.62			
	(6) 3 小時以上	54	4.53	0.49			
展覽內容	(1) 30 分鐘	57	4.30	0.71	1.83	.105	
	(2) 1 小時	164	4.32	0.64			
	(3) 1 小時半	130	4.33	0.64			
	(4) 2 小時	116	4.39	0.56			
	(5) 2 小時半	53	4.36	0.56			

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
	(6) 3 小時以上	81	4.54	0.53			
整體滿意度	(1) 30 分鐘	57	4.37	0.62	2.48*	.031	N.S.
	(2) 1 小時	164	4.34	0.54			
	(3) 1 小時半	130	4.36	0.61			
	(4) 2 小時	116	4.44	0.56			
	(5) 2 小時半	53	4.42	0.53			
	(6) 3 小時以上	81	4.59	0.54			

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

11. 希望夜間開放與否

不同希望夜間開放與否的受訪參觀民眾，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」層面上的 F 檢定皆未達統計顯著 ($p > .05$)，表示不同希望夜間開放與否的受訪參觀民眾在所有層面的分數上有顯著差異存在。

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	希望夜間開放與否	人數	平均數	標準差	F 值	p 值
參觀環境	是	385	4.41	0.58	0.92	.358
	否	212	4.36	0.63		
服務人員	是	385	4.45	0.65	-1.63	.103
	否	212	4.53	0.55		
團體/定時導覽服務及人員	是	237	4.42	0.54	0.28	.779
	否	146	4.41	0.55		
展覽內容	是	385	4.39	0.61	0.91	.361
	否	212	4.34	0.61		
整體滿意度	是	385	4.39	0.59	-0.51	.610
	否	212	4.42	0.55		

12. 希望夜間開放時間

希望夜間開放時間不同的受訪參觀民眾，在「團體/定時導覽服務及人員」、「展覽內容」與「整體滿意度」皆達顯著 ($p < .05$)，惟經 Scheffé 法事後比較，不同希望夜間開放時間組別間的受訪參觀民眾在「整體滿意度」上並無顯著差異存在 ($p > .05$)。

在「團體/定時導覽服務及人員」方面，希望開放到晚上 7 點 ($M = 4.60$) 民眾滿意度顯著高於晚上 9 點 ($M = 4.36$) 者。

在「展覽內容」方面，希望開放到晚上 7 點 ($M = 4.56$) 民眾滿意度顯著高於沒意見 ($M = 4.28$) 者。

表38. 希望夜間開放時間在服務滿意度上之差異分析摘要表

層面	希望夜間開放時間	人數	平均數	標準差	F 值	p 值	Scheffe 法事後比較
參觀環境	(1) 晚上 7 點	89	4.55	0.56	2.56	.054	
	(2) 晚上 8 點	141	4.40	0.57			
	(3) 晚上 9 點	222	4.36	0.59			
	(4) 沒意見	145	4.36	0.63			
服務人員	(1) 晚上 7 點	89	4.63	0.55	2.27	.080	
	(2) 晚上 8 點	141	4.48	0.58			
	(3) 晚上 9 點	222	4.44	0.63			
	(4) 沒意見	145	4.44	0.64			
團體/定時導覽服務及人員	(1) 晚上 7 點	56	4.60	0.45	3.03*	.029	1>3
	(2) 晚上 8 點	90	4.47	0.51			
	(3) 晚上 9 點	146	4.36	0.55			
	(4) 沒意見	92	4.38	0.59			
展覽內容	(1) 晚上 7 點	89	4.56	0.54	4.29**	.005	1>4
	(2) 晚上 8 點	141	4.38	0.57			
	(3) 晚上 9 點	222	4.36	0.59			
	(4) 沒意見	145	4.28	0.66			
整體滿意度	(1) 晚上 7 點	89	4.56	0.50	2.82*	.038	N.S.
	(2) 晚上 8 點	141	4.43	0.54			
	(3) 晚上 9 點	222	4.37	0.57			
	(4) 沒意見	145	4.37	0.63			

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

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39. 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 .66, .65, .75, .69，皆為中高度相關。

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40. 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	.66***
服務人員	.65***
團體/定時導覽服務及人員	.75***
展覽內容	.69***

*** $p < .001$

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.65, .71, .70, .69，皆為中高度相關。

表41. 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	.65***
專業知識	.71***
服務態度	.70***
解說速度	.69***

*** $p < .001$

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 42 可知，多元迴歸模型中整體 F 檢定達顯著 ($F = 31.61, p < .001$)，意味該迴歸模型解釋力 ($R^2 = .70$) 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，「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 ($B = 0.24, 0.35, 0.28, p < .001$)，且迴歸係數皆為正值，代表「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「團體/定時導覽服務及人員」的影響最大，「展覽內容」的影響其次，「服務人員」的影響最小。

至於「參觀環境」，本次調查受訪參觀民眾認為對整體滿意度沒有影響。

表42. 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	0.48	0.20	2.36*	.019
性別 (參照組：女)				
男性	-0.02	0.04	-0.38	.704
年齡 (參照組：61 歲以上)				

自變項	未標準化迴歸 係數 (B)	標準誤 (S.E.)	t 值	p 值
20 歲以下	0.08	0.11	0.70	.482
21-30 歲	0.10	0.09	1.18	.239
31-40 歲	0.04	0.07	0.51	.614
41-50 歲	0.00	0.07	-0.06	.956
51-60 歲	0.02	0.06	0.36	.720

教育程度 (參照組：研究所以上)				
高中/職以下	0.09	0.07	1.24	.217
大學/專科	0.04	0.05	0.83	.404

職業 (參照組：其他)				
軍公	0.12	0.15	0.86	.390
教	-0.09	0.11	-0.83	.407
工商服務業	-0.06	0.11	-0.54	.591
學生	-0.04	0.12	-0.36	.720
退休人員	0.01	0.11	0.09	.930
農林漁牧業	-0.10	0.25	-0.42	.676
家庭主婦	-0.06	0.11	-0.59	.555
自由業	-0.18	0.11	-1.60	.111

居住地(全國地區) (參照組：其他區域)				
中部地區	0.04	0.08	0.49	.626
北部地區	0.11	0.09	1.26	.208
南部地區	-0.07	0.11	-0.60	.547
東部地區	-0.16	0.33	-0.49	.621

各項服務滿意度				
參觀環境	0.02	0.04	0.39	.697
服務人員	0.24	0.04	5.72***	<.001
團體/定時導覽服務及人員	0.35	0.05	6.87***	<.001
展覽內容	0.28	0.05	6.11***	<.001

註： $R^2 = .70$, $Adj. R^2 = .67$, $F = 31.61$, $p < .001$

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

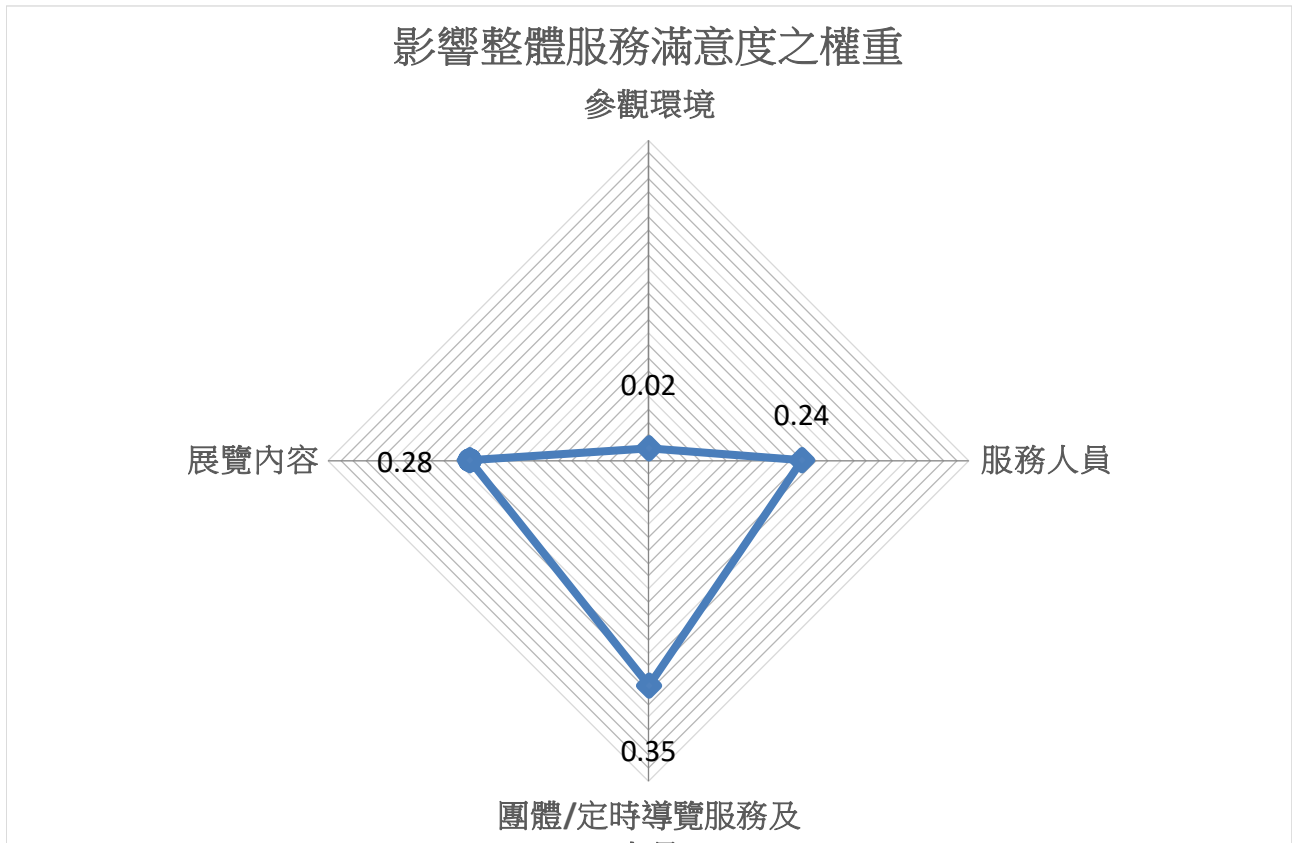


圖28. 整體服務滿意度影響權重雷達圖

陸、服務滿意度趨勢分析

1. 服務滿意度比較

107 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，所有層面皆未達顯著 ($p < .05$)，代表 107 上半年與去年同期相比，滿意度沒有顯著差異存在。

表43. 107 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	578	4.40	0.58	0.07	.948
	107 上半年	624	4.40	0.60		
服務人員	去年同期	578	4.45	0.60	-1.03	.304
	107 上半年	624	4.48	0.61		
團體/定時導覽服務及人員	去年同期	368	4.43	0.57	0.24	.810
	107 上半年	401	4.43	0.54		
展覽內容	去年同期	578	4.35	0.58	-0.36	.723
	107 上半年	624	4.37	0.62		
整體滿意度	去年同期	578	4.40	0.54	-0.18	.861
	107 上半年	624	4.41	0.57		

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」、「團體/定時導覽服務及人員」、「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。

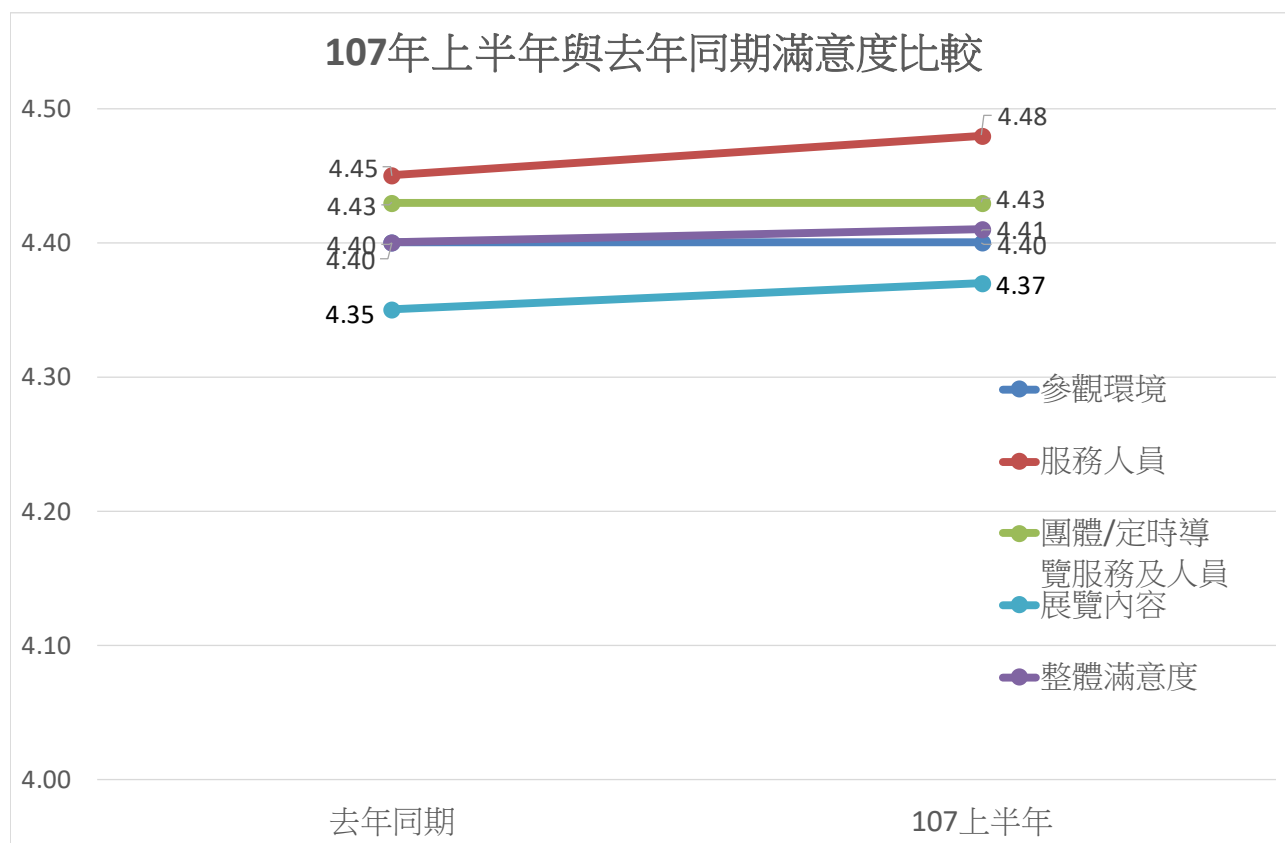


圖29. 107 上半年與去年同期滿意度趨勢

進一步，將 105~107 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」的滿意度則於 106 上半年到達高點後，即與其他面向滿意接近。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。

不過，長期而言，「展覽內容」的滿意度一直位居最後，雖然分數上差距不大，但多次調查皆為最低，也非偶然，應考慮明年增加詢問「展覽內容」的細項滿意情形。

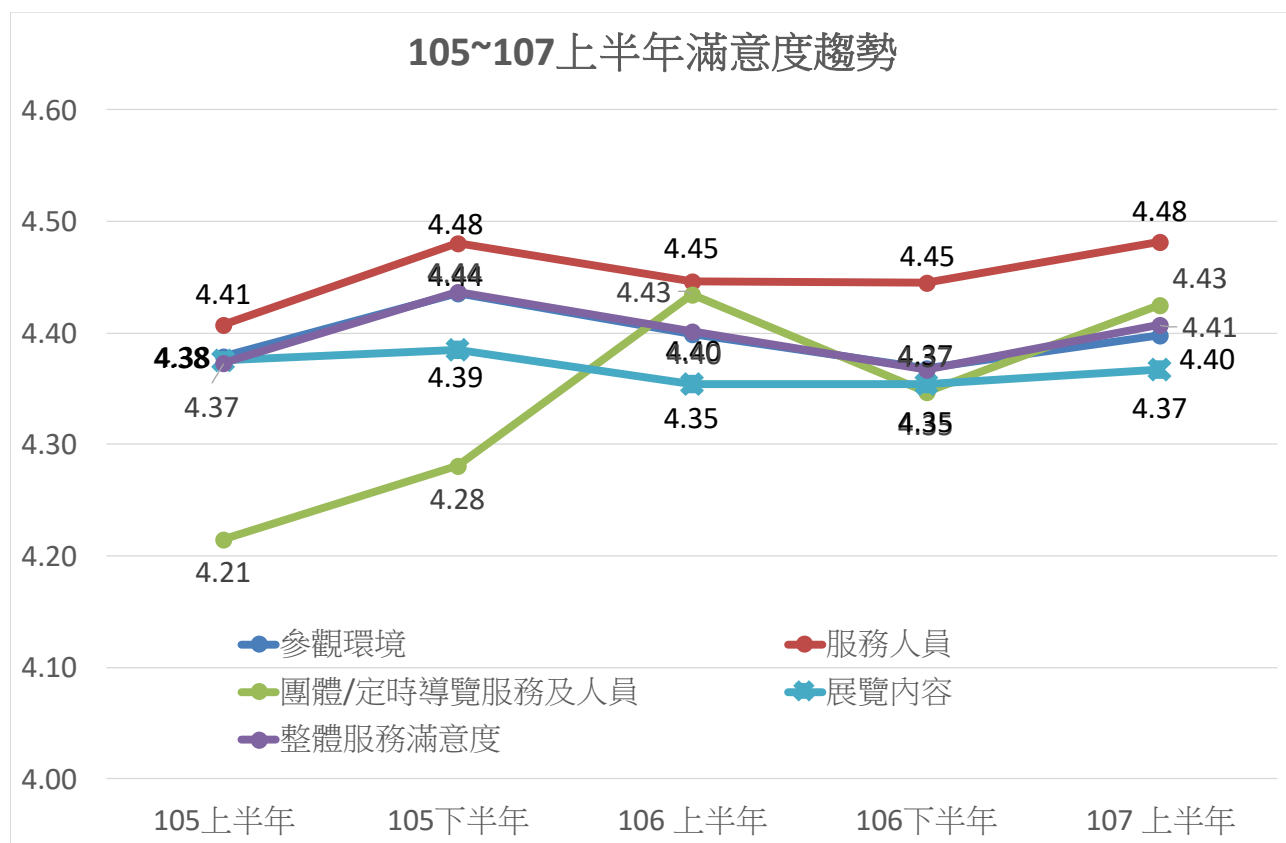


圖30. 105~107 上半年滿意度趨勢

柒、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 624 份，參觀民眾的男女比為 29.8%、68.9%，女性較多；年齡層除 20 歲以下比例較高外（25.2%），其餘年齡層比例都很接近；參觀民眾的教育程度以大學/專科最多（50.3%），不過高中/職以下者也不少（30.1%）；職業方面，以學生最多（30.1%），其次工商服務業達 15.7%、家庭主婦 13.3%，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（63.1%），而整個中部地區佔率高達 70.8%，其次為北部地區（13.3%），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（64.2%），其次為工作需要（38.8%）；參觀民眾的資訊來源以本館網站最多（33.1%），其次為「網路資訊」（28.6%）。

而參觀民眾的參觀同伴以和家人最多（46.2%），其次一個人（24.4%）、和朋友（15.2%）；參觀民眾一年參觀美術館次數(含本次)，以 2~5 次最多（38.6%），其次為第 1 次（21.3%）與 11 次以上（20.7%）。

參觀民眾每次在國美館平均停留時間，以 1-2 小時最多（49.5%），其次為半天（32.7%）；參觀民眾的實際參觀時間，以「1 小時」（26.3%）、「1 小時半」（20.8%）與「2 小時」（18.6%）三者最多，合計佔 65.7%。

參觀民眾希望夜間開放與否，以「是」最多（61.7%）；希望夜間開放時間，以「晚上 9 點」最多（35.6%），但如剔除「沒意見」與未填答者，其餘 452 人中，「晚上 9 點」接近一半（49.1%）；參觀民眾喜歡的參觀展覽方式，以「自行參觀」最多（71.3%），其次為「團體/定時導覽」（11.1%），APP 的使用仍偏低，合計僅 6.1%；參觀區域前五名為「展場」（59.9%）、「館外彫塑園區」（36.2%）、「影音藝術廳」（27.0%）、「數位方舟」（26.0%）、「精品店」（25.0%）。

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「展覽,藝術,作品,展場,動畫等」類最多；在硬體設施上，以「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」及「廁所,洗手間,冷氣,

空調,飲水,飲水機,停車,車位,椅,座位等」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（96.0%）及參觀環境（95.2%）最高，其次依序為服務人員（94.8%）、展覽內容（93.6%）。

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（97.0%）及專業知識（95.6%）最高，其次依序為解說速度（94.0%）、預約方式（91.7%）。

進一步，對於各種參觀導覽方式中，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($M = 4.48$)、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($M = 4.37$)。整體滿意度平均分為 4.41。所有項目的滿意度分數都在 4 分以上，與去年同期非常接近，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已到達穩定的水準。

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，會受到性別、年齡、教育程度、職業、居住地(全國地區)與(中部縣市)等的影響。也就是說，不同性別、年齡、教育程度、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，會受到性別、居住地(全國地區)的影響。也就是說，不同性別、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，僅會受到性別的影響。也就是說，不同性別的參觀民眾，其實際參觀時間會有較大的不同。

在「希望夜間開放與否」的人數比例上，僅會受到性別、年齡的影響。也就是說，不同性別、年齡的參觀民眾，其希望夜間開放與否會有較大的不同。

在「希望夜間開放時間」的人數比例上，僅會受到年齡、教育程度、職業的影響。也就是說，不同年齡、教育程度、職業的參觀民眾，其希望夜間開放時間會有較大的不同。

在「參觀展覽方式」的人數比例上，會受到年齡、居住地(全國地區)的影響。也就是說，不同年齡、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「整體滿意度」會受到性別、年齡、教育程度、職業、參觀同伴、一年參觀次數、平均停留時間等背景影響。

在性別方面，男性民眾顯著高於女性。

在年齡方面，20 歲以下民眾顯著高於 31-40 歲、41-50 歲與 61 歲以上者。

在教育程度方面，高中/職以下民眾顯著高於大學/專科與研究所以上者。

在職業方面，學生顯著高於自由業者。

在參觀同伴方面，學校或團體顯著高於和家人，且二者再顯著高於一個人者。

在一年參觀次數方面，第 1 次參觀民眾顯著高於 2~5 次與 6~10 次者。

在平均停留時間方面，半天至一天民眾顯著高於 1-2 小時者。

至於其他的人口背景與參觀特性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「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高度相關

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，除「參觀環境」外，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「團體/定時導覽服務及人員」最有影響，其次為「展覽內容」，而「服務人員」的影響較小。

5. 服務滿意度趨勢分析

與去年同期（106 上半年）相比，各項滿意度數據皆已達到高標水準，沒有太大變化，代表本館服務水準已趨穩定。

而發現最近五次調查中（105 上、下半年，106 上、下半年，107 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」的滿意度於 106 上半年到達高點後，即與其他面向滿意接近，同樣趨於穩定。

6. 建議

- 持續針對男性民眾，進行宣傳活動或優惠活動，提出諸如「約會好去處—參觀美術館」的宣傳、「剛柔並濟新男人—運動 X 美術」與健身中心合作等訴求，吸引更多男性民眾前來參觀。
- 另外，上半年學生比例比去年同期減少 7.8%（37.9%→30.1%），雖比例不高，但因本館學生參觀族群龐大，絕對人數可能下降很多。建議定期與學校單位聯絡，提供展覽資訊，喚起老師對本館的注意。另外，可配合教育部美感教育計劃，與藝文教師合作，規劃學生美感提升專案，量身訂作參觀路線與導覽人員，以吸引學校老師的採用。
- 民眾主要的資訊來源為網站、網路、朋友介紹、館訊、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仍然位居前茅，更加證實口碑宣傳的重要。

仍建議加強對已來館民眾的宣導，除實行客戶推薦計劃（Referral plan），製發推薦卡、現場掃描 QRcode 轉傳等，給予舊客戶推薦獎勵外；也可以建立國美達人制度，授予年參觀 12 次以上民眾以榮譽大使頭銜，邀請其撰文、座談、直播等方式，由國美達人口來介紹國美館的好，相信對民眾更有說服力。

- 民眾一年參觀美術館次數(含本次)中，第 1 次參觀的比例略回升為 21.3%（去年同期為 19.9%），而 2 次以上的回頭客為 78.7%（去年同期為 79.4%），代表本館新、舊參觀民眾的比例不再大幅變化。建議可在該基礎上，規劃對於新、舊客戶的來源、導覽、文宣、優專，給予不同的推廣方案。
- 民眾每次在國美館平均停留時間，以「1-2 小時」最多，約佔一半；實際參觀展覽的時間，以「1~2 小時」最多，約佔 2/3。建議比對國內、外類似展館的民眾參觀時間，看看民眾習性是否不同，作為本館是否主動推出，提高民眾停留或參觀時間的方案。
- 本次調查首次具體詢問民眾對本館夜間開放的意見，贊成者超過六成，希望開放到 9 點者最多，佔三成五（如不計「沒意見」與未填答者，則比例接近一半）。預期開放後有一定的客源。
- 民眾最喜歡的參觀展覽方式還是自行參觀，但略下降為七成一（去年同期為七成六），而專家導賞、團體/定時導覽合計較去年同期增加 1.2%，APP 類增加 2.8%。可見推廣導賞或導覽與 APP 略有成效，由於導賞或導覽仍為深入了解展品的最好方法，建議再加大導賞或導覽、器材或 APP 的推廣力道，以提高參觀的品質。
- 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。團體/定時導覽服務及人員各子項，與去年同期相比，也沒有太大變化。在各項滿意度都已趨於穩定狀況下，建議明年可取消團體/定時導覽服務及人員子項問題，改針對「展覽內容」的滿意度長期居後的現象（雖然分數上差距不大，但多次調查皆為最低，也非偶然），明年增加詢問「展覽內容」的細項滿意情形。
- 開放性意見與去年同期相比，軟體設施方面，民眾對服務態度的抱怨降低，也代表服務人員態度更好了，應予維持；硬體設施與對本館期望方面，各項比例變化不大，顯示民眾對硬體設施應加強的意見及對本館期望，仍然沒有獲得太大的改善。館方

應再斟酌民眾建議，適當改變，如確有窒礙難行之處，也可於現場、網站或文宣中說明緣由，讓參觀民眾有心理準備。

捌、 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
297	增加線上服務，大數據時代可增加 APP 導覽
228	增加青少年志工，由青少年的角度去深化美感
563	語音導覽增加多國語言，因為可服務非英語系
535	服務人員加強訓練，除了志工導覽不錯，服務人員不甚滿意
514	人員的接待，有些長者需要協助找不到人
B	解說,講解,導覽,介紹,資訊
37	觀光導覽，在門口
62	導覽語言，
266	導覽，可以有耳機
596	增加聽的介紹，
297	增加線上服務，大數據時代可增加 APP 導覽
563	語音導覽增加多國語言，因為可服務非英語系
629	電腦，可供資訊查詢
263	電子資訊，
496	解說員，解說時能更精彩
207	解說，有點不太懂
245	視訊介紹，更清楚標示美術作品
535	服務人員加強訓練，除了志工導覽不錯，服務人員不甚滿意
655	QR CODE，導覽更方便
654	APP，友善資訊導覽
C	親切,主動,互動,態度,熱情,笑容,和善,耐心,貼心
257	能與孩子互動媒體，
458	互動設施，可增加印象
72	互動式軟體，增加幼兒興趣
174	QR CODE，更多能自行互動
D	展覽,藝術,作品,展場,動畫
184	藝術講座，增加知識
480	藝術涵養，
296	館訊廣告，不了解展覽主題及時間
281	影音展覽的坐位離螢幕太近，
245	視訊介紹，更清楚標示美術作品
134	動畫好看，有故事性
130	動畫，吸引大人小孩]

	318	多元的展覽，
E		參觀品質(秩序維持)
	--	--
F		讚語或空泛建議
	480	藝術涵養，
	111	滿意，
	69	資料，多元化
	542	很棒，
	431	良好，
	609	良好，
	42	良好，
	36	不用，
	287	，順手
	268	，很不錯
	441	，吸引人
	440	，吸引人
other		其它無法分類
	131	數位遊戲，更豐富多元
	534	增設圍牆，增加安全性
	156	增加對外交流，展品過於單調
	334	增加飲水機，
	290	網頁要一直查不便，只想了解新活動
	90	電腦科技類，增廣見聞
	265	電腦，可多放些
	338	電腦，
	203	電子體驗設備，
	202	電子體驗設備，
	230	電子秤體設備，
	110	飲水機，只有一側有茶水間另一側沒有
	258	開課研習，
	415	畫畫的遊戲，可以有創意
	513	畫作，
	192	椅子，休息地較少
	74	美術史隨手查詢，
	1	東西太少，要補強
	212	西美史 中美史，

113	自動語音播放，方便
518	多增加主題，
223	多一點國際交流，
505	多一點，要排隊
382	各展區說明，看完還是未能滿足認知上的需求
598	加強，更多人來
221	手語設備，
599	VR 設施，小朋友參與感更高
614	VR，適合兒童
651	QR CODE，
506	AR，這方面設施較少
248	1F 電腦主機，更新速度太慢應室門面
114	，離公交站有點遠
148	，多一些童書分享

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
203	親子廁所，
202	親子廁所，
230	親子廁所，
257	親子廁所，
613	對於廁所動線，應該更明確
629	椅子'，休息區多些
266	椅子，放不同地方
265	椅子，可多放些
463	廁所，間數不夠
272	廁所，常要排隊
413	停車位增加，星期六下午等停車等 10 分鐘
453	哺乳室，希望哺乳室能有廁所
174	空調品質，
659	空調方面，有些展室內空氣不流通
655	空調，冷氣不強
297	希望增加休息區，休息椅數量不夠，不適合老人坐
547	希望演講外撥放處可多放椅子，免得太累
382	坐椅，有些地方缺乏可以休息的地方
69	坐椅，再多一些
85	多設欣賞作品坐椅，可以有較多時間體力欣賞作品
465	多些椅子，有些人腳休息了才有力氣看
452	休息座椅，需要休息坐下來慢慢看'
504	可增設座椅，
134	，椅子有設計感
B	休息,參觀,空間,動線,標示,路線,路標,展場,休息區,英才
245	機器人，增加入館參觀人數
21	增設機器人，增加參觀樂趣
613	對於廁所動線，應該更明確
509	電腦，查詢展場資訊
290	路線指示不構，不知道往哪走，明明是中文美術館
26	無障礙空間要加強，
629	椅子'，休息區多些
281	展場可增休息區，

377	展場大可加座標，賞畫之於休息也很重要
535	展品的維護，有些展品說不清楚，標示不了解
263	空間規劃，
483	兒童遊戲空間，讓小朋友喜歡來
297	希望增加休息區，休息椅數量不夠，不適合老人坐
382	坐椅，有些地方缺乏可以休息的地方
465	多些椅子，有些人腳休息了才有力氣看
518	多加休息區，
74	休息區，逛會累
207	休息區，有點累
212	休息區，
452	休息座椅，需要休息坐下來慢慢看'
454	戶外休息無遮雨，走久會累 孕婦經期婦女
411	分級參觀，適合年齡參觀
604	ITAIWAN 應佈於各空間，政府的網路設施應多推廣，也利外國人使用
287	，動線好
C	導覽,螢幕,語音,電腦
27	隨身耳機，上次導覽聽不清
338	導覽，設耳機
509	電腦，查詢展場資訊
630	電腦，互動操作
513	電腦，
D	兒童,孩子,小朋友,遊戲
72	增加遊戲市場次，不容易排到
614	版畫，兒童學習
483	兒童遊戲空間，讓小朋友喜歡來
148	，多一些兒童設施
E	讚語或空泛建議
514	尚可，
431	良好，
609	良好，
42	良好，
542	沒有使用到，
177	步道平整，
287	，動線好
440	，美

441	，美
130	，很完整
other	其它無法分類
144	檔案紀錄，怕搞錯帳號
653	餐廳，省得出去
643	燈光，可以亮一點
644	機器人，可以有互動
487	標誌物件，可更加清楚動向規劃
219	標室更清楚，標室太小
136	增加餐飲方面，
588	增加機器，增加參展意願
111	增加外部道路指示，從公車站過來較遠
645	精品店，更多便宜好用的東西
654	資訊中心，使用
291	解說，希望解說服務可讓更多人了解作品
398	照明，多使用漫光室照明
460	提供喝水用小紙杯，
33	展品旁說明，字太小站在地上規定的線外看不清，對年長者很吃力
430	哺乳室，哺乳時受到工作人員入內聊天干擾
175	兼顧材質，空氣較好
250	很慢，
20	東西兩邊多增設化妝間，老年人要走太遠
110	希望可以由，內側通到外面空橋
597	多點不同主題，
223	多一些坐位，可慢慢欣賞
591	地圖，需花時間弄清楚方向可更清楚點
1	地方太大，要加多設施
473	各展館標誌方向，202 203 展館不易找
71	可以多一些國家的翻譯本，有些歐洲與文沒有
489	戶外休閒設施，可紓解假日人潮
458	互動設施，可增加印象
318	互動性裝置，
506	互動性，親子也佔不少數
599	互動式，參與感

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
523	觀看各國的藝術
207	藝術作品越來越多
542	邀請更多藝術家演講
554	舉辦與藝術家的互動
64	舉辦當代藝術
167	增家傳統美術畫作
24	增加藝術相關演講
113	增加現代藝術作品
570	增加國際性展覽
577	增加國際性佔覽
286	增加國外展覽
26	增加國外作品
373	增加展覽的多元豐富性
75	增加音樂類展覽
433	增加兒童相關展覽
22	增加兒童可欣賞作品
193	增加各種展覽
156	增加主題展覽
53	像機械藝術結合展覽多舉辦
57	傳統藝術
297	開展更多元的展覽，定期開藝術教育講座'
73	開放夜間展覽，更多人來參觀
652	開放夜間展覽
186	開放夜間展覽
394	開放夜間及多元化展覽
514	進步符合真善美的美術館
229	減少現代美術展看不懂
291	期望能看到更多藝術家作品展覽
313	期望展覽更美服務人員更親切
450	期望成為國家代表美術館多跟國際交流
315	期望多些國際性大展，如當代展等
20	設置空間多元化，展覽品可更多元
519	推廣藝術讓更多人增進藝文氣息

273	推廣美術教育
594	國際性的美術品能再多些
348	動態展覽可多些
220	除展覽外可提供多元化服務
496	能增加原住民眷村等文化藝術
427	能展具生動性的展品
91	能有夠多展覽
591	能有更多後現代藝術作品
376	能有多點作品
391	展覽很棒
328	展覽物品令人驚艷
177	展覽更豐富多元
191	展覽作品要讓人感覺舒服
375	展覽多點
	展覽內容應新舊兼顧，傳統書法水墨應展出 資訊轉運站的功能為何?浪費空間。
181	整個美術館如此吵雜為何不收費，應還給一個優美寧靜的環境。
362	若有相關 QR CODE 在各別作品可讓遊客更容易理解作家表達的意境
535	美術館能提供休閒娛樂教育的效果
199	美術推廣教育加強
97	看到莫內梵谷作品
225	看見更好作品
559	很喜歡不只是畫作的展覽，謝謝國美館人員各方面的努力
43	服務人員態度加展覽內容豐富
280	更國際觀
4	更有國際觀
357	更多國外展覽
41	更多展覽活動
130	更多作品
200	更多元的藝術展覽
226	更多互動式作品
525	更多不同人的展品
482	希望讓更多人知道藝術的重要性
190	希望增加兒童作品
435	希望能邀請各國藝術家前來展覽
553	希望展覽多元
600	希望活動多一點，讓民眾可以實際參與展覽

576	希望每個展品都有 QR CODE 語音導覽
14	希望有更多詳細的作品介紹和場館導覽
486	希望有更多畫家展覽
326	希望有 LINE 推廣展覽訊息
639	希望多增加一些展覽
426	希望上次的機械類似展覽能再辦
406	作品展期能更緊湊，其他都很好
371	作品介紹字太小不便了解作品
278	有更多展覽，因今日剛好是換展期有許多沒開放期待會有更多好看展可互動
363	有更多好的展覽
137	有更多民眾可體驗的展覽
93	多點展覽
95	多點兒童有興趣的展覽
524	多點可以玩的展覽
23	多辦藝術演講
162	多辦演講藝術史講座
164	多辦理藝術互動活動
606	多辦一些活動展覽
100	多增加親子互動藝術展覽及活動
479	多展出大師級作品
11	多展一些普羅大眾作品
316	多些當代藝術館
148	多些國畫類展品
324	多些展覽活動多點
183	多些安靜的展覽
51	多些本土藝術家作品，像木雕，地方戲作品
360	多元展覽
561	多一點國外的藝術性
5	再多一些畫品展覽
383	可增加科技藝術
350	可多進國外展曾加國際性
90	可以設立更多適合國小學生的展覽
402	可以有更多元展覽
617	可以多拍一些廣告，讓大家更了解藝術
19	以前也看過台灣遊戲返校展，希望以後也有遊戲美術類的展覽
303	引進更棒的藝術作品

71	今天有藝術家送海報和我們有互動
543	小孩的作品多一點
451	3F 常設展覽覺得可多五感了解展覽
B	活動
158	增加親子活動設施
208	貴館配合季節活動很感恩讓民眾收穫良多
159	寒暑假可推親子活動
144	能有體驗活動
447	能多辦親子活動
355	活動多些
153	活動多元
45	活動多
41	更多展覽活動
337	更多互動活動
600	希望活動多一點，讓民眾可以實際參與展覽
658	希望可以有更多活動
164	多辦理藝術互動活動
530	多辦活動
329	多辦互動式活動
606	多辦一些活動展覽
100	多增加親子互動藝術展覽及活動
324	多些展覽活動多點
175	多些活動展場多元
379	加強 FB 推廣活動
353	互動式的活動很棒
624	30 周年活動換禮品不便民
C	互動
407	覺得互動的裝置很讚
554	舉辦與藝術家的互動
544	增設互動教學
194	增加更多體驗互動設施會更好
195	增加更多跟人互動的設施
590	增加互動區
499	增加互動展
337	更多互動活動
226	更多互動式作品

40	更多互動，免費相片列印
278	有更多展覽，因今日剛好是換展期有許多沒開放期待會有更多好看展可互動
448	有互動展
233	多點親子互動展
164	多辦理藝術互動活動
329	多辦互動式活動
100	多增加親子互動藝術展覽及活動
532	多媒體互動增加
562	多一點互動區
119	平日親子互動 DIY
71	今天有藝術家送海報和我們有互動
327	互動展
353	互動式的活動很棒
D	兒童,遊戲,親子,小朋友
112	擴大兒童繪本區域
410	親子導覽推廣
158	增加親子活動設施
433	增加兒童相關展覽
22	增加兒童可欣賞作品
442	遊戲室更新
159	寒暑假可推親子活動
453	能有兒童設施
447	能多辦親子活動
345	兒童遊戲室縮少排隊時間
569	兒童遊戲室的時間可以長一點
190	希望增加兒童作品
634	希望兒童遊戲室可以開放時間加長，繪本區的影片區地毯很臭空氣很差
233	多點親子互動展
95	多點兒童有興趣的展覽
112	擴大兒童繪本區域
410	親子導覽推廣
158	增加親子活動設施
433	增加兒童相關展覽
22	增加兒童可欣賞作品
442	遊戲室更新
159	寒暑假可推親子活動

453	能有兒童設施
447	能多辦親子活動
345	兒童遊戲室縮少排隊時間
569	兒童遊戲室的時間可以長一點
190	希望增加兒童作品
634	希望兒童遊戲室可以開放時間加長，繪本區的影片區地毯很臭空氣很差
233	多點親子互動展
95	多點兒童有興趣的展覽
E	導覽,解說
410	親子導覽推廣
262	導覽時間可小廣播通知
529	導覽人員講得很好
497	增加影音導覽及夜間開放
384	增加導覽解說
63	增加導覽時段，舉辦工作坊
15	增加紙本導覽，精美手冊
72	增加固定導覽
557	增加幼兒美展解說或導覽
283	解說人員增加看不懂有人問
382	專業上的提升導覽場次增加
555	更詳細的導覽圖
576	希望每個展品都有 QR CODE 語音導覽
14	希望有更多詳細的作品介紹和場館導覽
359	有導覽員
410	親子導覽推廣
262	導覽時間可小廣播通知
529	導覽人員講得很好
497	增加影音導覽及夜間開放
384	增加導覽解說
63	增加導覽時段，舉辦工作坊
15	增加紙本導覽，精美手冊
72	增加固定導覽
557	增加幼兒美展解說或導覽
283	解說人員增加看不懂有人問
382	專業上的提升導覽場次增加
555	更詳細的導覽圖

576	希望每個展品都有 QR CODE 語音導覽
14	希望有更多詳細的作品介紹和場館導覽
359	有導覽員
F	宣傳,資訊,推廣教育
249	謝謝您讓孩子可以學習更多有關美的事物,希望這資源能被更多人知道可多加推廣
174	講座更豐富教育推廣多元
410	親子導覽推廣
372	增加對資訊中心的介紹
638	增加對大陸宣傳和交流
339	增加媒體推廣
651	教育推廣講座更豐富場次更多
519	推廣藝術讓更多人增進藝文氣息
273	推廣美術教育
181	展覽內容應新舊兼顧,傳統書法水墨應展出 資訊轉運站的功能為何?浪費空間。整個美術館如此吵雜為何不收費,應還給一個優美寧靜的環境。
199	美術推廣教育加強
336	宣傳方式更廣泛,路線引導更好
326	希望有 LINE 推廣展覽訊息
G	動線,標示
189	參觀動線更明確
H	時間,空間,開放,展場,分館,設施
380	謝謝提供美好空間
583	謝謝有更多展場讓我們欣賞
169	館外雕塑園區有些地段夜間地面能見度不足,未來開放夜間參觀似乎應考量。
262	導覽時間可小廣播通知
497	增加影音導覽及夜間開放
182	增加飲食空間
467	增加夜間開放
445	開放晚上時間
338	開放時間延長
629	開放時間延長
265	開放時間延長
481	開放時間加長
73	開放夜間展覽,更多人來參觀
652	開放夜間展覽
186	開放夜間展覽

608	開放夜間展示
394	開放夜間及多元化展覽
20	設置空間多元化，展覽品可更多元
398	常設開放
187	能更更開放包括圖書館的借閱
	展覽內容應新舊兼顧，傳統書法水墨應展出 資訊轉運站的功能為何?浪費空間。
181	整個美術館如此吵雜為何不收費，應還給一個優美寧靜的環境。
463	展場人員臭臉坐著不動，可以更友善
198	林森路的門希望可以開放，坐 51 路公車下車直接進館
389	延長開館時間
627	延長時間
396	夜間開放參觀
599	夜間開放到 8 點
103	夜間開放可注意婦幼安全
27	夜間開放
28	夜間開放
345	兒童遊戲室縮少排隊時間
569	兒童遊戲室的時間可以長一點
192	更多開放時間
659	希望開館時間延長
142	希望開放夜間
256	希望能延長開放時間
605	希望林森路的門可以開放
240	希望夜間開放
634	希望兒童遊戲室可以開放時間加長，繪本區的影片區地毯很臭空氣很差
330	希望多開放時間
552	希望一到日都可以開放
278	有更多展覽，因今日剛好是換展期有許多沒開放期待會有更多好看展可互動
I	人數控管
378	志工課程若人數許可請開給一般人參加
412	希望進館人數能限制，人在多會有點吵
J	平價消費
	無
K	讚語或空泛建議
407	覺得互動的裝置很讚
128	繼續擴大

563	繼續保持好的服務
432	禮物更好
380	謝謝提供美好空間
249	謝謝您讓孩子可以學習更多有關美的事物，希望這資源能被更多人知道可多加推廣
352	謝謝國美館各樣服務
583	謝謝有更多展場讓我們欣賞
395	整體還不錯
529	導覽人員講得很好
422	精益求精追求卓越
108	漂亮的展
218	義工態度友善些看展時服務人員不要盯人看
596	感覺很舒服繼續保持
514	進步符合真善美的美術館
86	越來越豐富人潮更多
69	越來越好
459	越來越好
208	貴館配合季節活動很感恩讓民眾收穫良多
539	硬體可以更好
470	期望越來越好
47	設備更完善
107	設備好
91	能有夠多展覽
391	展覽很棒
328	展覽物品令人驚艷
177	展覽更豐富多元
191	展覽作品要讓人感覺舒服
535	美術館能提供休閒娛樂教育的效果
97	看到莫內梵谷作品
236	很棒的環境
559	很喜歡不只是畫作的展覽，謝謝國美館人員各方面的努力
548	很乾淨
477	保持服務
546	非常好的休閒場所，請保持精進
579	服務台的姐姐很善良
43	服務人員態度加展覽內容豐富
342	服務人員很親切

580	姐姐很美
212	更便民
434	更多新東西
197	更充實些
635	希望有跟多人參觀
440	有更多畫
244	休息區很多很好
517	目前很好
416	本館服務人員都很親切希望可以保持下去
151	外面草皮很美
441	可以進步
353	互動式的活動很棒
133	大致都有覺得還不錯
other	其它無法分類
70	勸導不看展卻占位子不走，擋住視野的人
656	講座多辦些
655	講座多元化主題更豐富
178	講座多
568	辦更多大展
46	辦大型展
646	燈光效果再亮些
251	請開英才門
314	增加演討會
657	增加夜間館
640	增加大陸界的交流
99	增加 DIY 的地方
331	增加 B1 水池
31	與社區的文化連結
593	網站資料更詳盡
613	對於參觀者應約束期穿著不應穿拖鞋短褲入館
52	期望有手扶梯
184	提供接駁車服務
623	廁所只是否則找不倒
533	陶藝展
221	設電扶梯
242	常設展太薄弱

545	停車可以方便些
89	能有多點展
289	能多展像吳炫三規模
185	真心希望可增開夜間時段
29	展與展之間的空閒期可縮短一些，期待滿滿的展出
217	展出內容可再多元
566	展世界名畫
1	長期調整努力，人員加強專業訓練，考核不要老油條，這裡才有七彩虹的希望。
526	東西能俗點
527	東西能便宜一點對學生
343	周六夜間延長至八時以利平時無空閒者
272	更常舉辦美的賞析演講及帶導
282	更多展出
171	更多服務人員
234	更多元展演
170	改善溫度有些地方好冷
469	改善空調
540	希望廣場能更空廣
56	希望能有世界各國名畫展示
536	希望能在這裡喝水
140	希望能七點打烊
139	希望能七點打烊
34	希望哺乳室可再多增設一間
110	希望柏油路撤走後不會留下醜醜的印子
449	希望有品設計的展
94	希望有更多遊樂設施
633	希望有更多推薦和參觀順序
211	希望成為大中部美學中心
215	希望可學到學校宣導
76	希望可多展一些畫作
513	希望可以有人去介紹畫作
556	冷氣調高點有點小冷
364	冷氣開強點
172	冷氣太冷
243	冷氣不要那麼強
377	考慮增加座椅方便休息

558	有些器材老舊需更換
296	有更多紀念品或畫冊提供
436	有更多的圖畫
201	有人拖鞋就進入能否要求或宣導
275	收費
549	多點畫作
248	多辦相關之研討會演講
365	多請些畫家
351	多些數位媒體內容
443	多些定點導覽時間
161	多些名畫
318	多元資訊
299	多元化網路專文作推廣
512	多一點全加可一同觀賞的介紹
419	多一些親子導覽
263	多一些流行畫作
222	全時間開放
484	休息區加強
541	立體雕塑展
136	用力宣傳
120	平日親子導覽
196	台北可開間分館
444	可增加夜間開放時段
216	可與中部地區學校結合，推廣更多資訊給學生
292	可給自行參觀的遊客方便更好的導覽服務
61	可夜間開放 周末
592	可以的話提供個人辦畫展的區域
358	可以有更豐富的內容
92	可以有公車坐進來
480	加強館訊流通
223	加入日語導覽
471	主動宣導
462	文創商品多元化
528	戶外增設乘涼區有遮陰那種
335	引導動線不清晰
361	工作人員友善些

464	女廁較少
18	大型展
84	大型展
474	DM 無法拿到了

附表 4 對參觀導覽方式的建議

編號	意見
249	謝謝解說
27	隨身耳機
197	導覽較少
637	導覽
156	增加講解員
263	增加圖畫展覽
245	增加視訊介紹
296	增加參觀路線推薦
514	增加志工對不常到訪的人給予幫助
518	增加耳機
535	團體採預約制家庭個人不受限制提出申請就可以
382	專展應有定時導覽
563	專家親自講評
654	專人或 APP
505	動線
290	展區指引不充分一直去詢問台
357	宣導定時導覽的資訊
234	尚未使用無法回答
362	定點導覽
283	定時導覽場次希望可以增加
89	定時的導覽可以多一點
440	每樣都有介紹
441	每樣都有介紹
287	更加油
591	我還是較喜歡有善導覽
547	希望能有一個半小時
553	冷氣低一點
477	自由
153	自己看自己欣賞
291	有導覽手冊更好
384	有導覽人員最好
133	有導覽人員可以解說這樣很好
60	有些作品未有介紹建議建置
207	多讓人體驗
467	多點介紹

313	多展覽國內外的美麗物
396	可以講詳細一點
522	可以說出作品的意義
521	可以解說作品的意義
437	可以有機會更好
436	可以有國外的畫
361	可以有定時定點人工導覽
397	可以在網上公布導覽大綱
335	引導系統更優化
250	已經非常舒適
297	入館分小組帶領分區遊覽
489	人數不宜 30 人以上團體
218	人員態度可以好一點尤其兒童遊戲室
599	VR 機輔助
210	QR 文字導覽

玖、問卷

2018 國立臺灣美術館觀眾意見調查表

調查日期：2018 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、請問您是否希望國美館開放夜間參觀？為什麼？(單選)

是 否 原因_____

8、如果國美館計畫增加周六夜間開放時段，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

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？
