

# 100 年度國立故宮博物院 觀眾意見調查

## 【調查報告】

**委託單位：國立故宮博物院**

**執行單位：異視行銷市場調查股份有限公司**

**提報日期：2011 年 12 月**



## 摘要

100 年度「國立故宮博物院觀眾意見調查」其目的為瞭解國立故宮博物院觀眾參觀行為及觀眾對於展覽、設施、服務、教育活動等內容評價，並掌握觀眾屬性及類型，以做為未來施政方針參考依據。本次採用以面對面訪問方式進行調查，其對象為年滿 15 歲入院參觀完畢之國內外觀眾，調查期間自 100 年 11 月 17 日至 11 月 23 日止，共完成有效問卷 894 份，在 95.0% 信心水準下，抽樣誤差為正負 3.4 個百分點以內。各項調查結果摘要如下：

### 一、觀眾特徵

本次調查的觀眾以女性(61.3%)居多，年齡則集中在 20-49 歲比例較高(67.0%)，教育程度則是以大學程度(53.3%)的比例較高，職業則是以職員或勞工(40.0%)的比例較高，居住地區則有四成三(43.1%)是台灣地區，有三成六則是來自大陸/港澳地區(36.0%)。

### 二、觀眾參觀行為

本次調查有五成三(53.3%)的觀眾表示跟團前來參觀故宮博物院，其中以觀光團(68.0%)的比例較高、校外教學(13.8%)次之，主要來自大陸/港澳地區(56.9%)的比例較高，且有六成一(60.9%)是第一至前來參觀故宮博物院，參觀停留的時間以一至三小時(89.3%)的比例較高。

本次調查有四成七(46.7%)的觀眾未跟團前來參觀故宮，其中有七成一(70.6%)的觀眾是與家人、親戚、朋友共同前來，主要以居住在台灣地區(66.8%)的觀眾居多，且有六成五(65.3%)的觀眾並非第一次前來參觀故宮博物院，參觀停留的時間以一至三小時(70.6%)的比例較高。

### 三、院內標示與服務品質滿意度

本次調查發現，平均而言有七成七(77.0%)的觀眾對於故宮博物院的院內標示與服務品質感到滿意，在各別項目中，滿意度超過八成的有洗手間的清潔舒適程度(87.0%)、整體動線規劃(84.0%)、各項設施指示標誌的明確程度(82.5%)、展場的空調溫度(80.1%)，而滿意度介於七成至八成之間的項目有洗手間的數量(77.8%)、餐飲服務為(75.3%)、禮品供應服務(73.3%)，而滿意度低於七成的項目有餐飲價格(66.2%)、休憩設施數量(66.6%)。

除了餐飲價格與展場的空調溫度為本年度新增題項外，其餘題項與99年調查結果進行比較後發現，僅有休憩設施數量的滿意度下降5.9%之外，其餘項目之滿意度均較99年調查上升，其中以餐飲服務上升的比例較高(15.2%)、其次依序為各項設施指示標誌的明確程度(上升6.3%)、禮品供應服務(上升2.7%)、洗手間的清潔舒適程度(上升1.5%)、洗手間數量(上升1.5%)、整體動線規畫(上升0.9%)。

### 四、人員服務滿意度

本次調查發現平均而言有八成五(84.6%)的觀眾對於故宮博物院的人員服務表示滿意，在十項人員服務中，滿意度超過八成五的有導覽機租借人員(86.9%)、服務台人員(86.7%)、故宮的導覽解說人員(85.7%)、收票人員(85.7%)、售票人員(85.5%)、寄物處服務人員(85.3%)，而滿意介於八成至八成五之間的項目有陳列室安管人員(84.1%)、禮品販售人員(82.0%)，而滿意度低於八成的項目有餐飲販售人員(77.0%)。因99年度人員服務僅調查整體人員服務滿意度，故無法進行比較。

## 五、展覽規劃滿意度

本次調查有八成七(86.6%)的觀眾有參觀「精彩一百 國寶總動員」特展，對於特展的各項滿意度皆超過八成，其中又以展覽文物內容的豐富性與展覽內容的展示方式(均為 89.1%)滿意度較高，其次依序為陳列室的光線照明(87.3%)、陳列室空間規劃(86.3%)、陳列室的動線規劃(82.8%)。因 99 年度特展內容與本年度不相同，故無法進行比較。

本次調查有九成八(98.3%)的觀眾有參觀其他常設展，對於常設展之滿意度皆超過八成，其中又以展覽文物內容的豐富性與展覽內容的展示方式(均為 89.7%)滿意度較高，其次依序為陳列室空間規劃(88.3%)、陳列室的動線規劃(85.9%)、陳列室的光線照明(84.1%)。

與 99 年調查結果相比，有參觀常設展的參觀比例上升 13.0%，而滿意度比較上，因陳列室的動線規劃、陳列室的照明光線為本年度新增題項無法比較外，展覽內容的展示方式滿意度上升 0.7%、陳列室的空間規畫滿意度下降 0.1%、展覽文物的豐富性滿意度下降 1.8%。

## 六、導覽解說滿意度

本次調查中有一成六(16.1%)的觀眾由故宮導覽員進行故宮文件的導覽，其中有八成二(81.6%)的觀眾對故宮導覽員的導覽解說感到滿意。有一成四(13.7%)的觀眾則是租借個人語音導覽機，其中有七成八(78.4%)的觀眾對個人語音導覽機的導覽解說感到滿意。另有四成一(40.5%)的觀眾都沒使用導覽服務，其原因為沒有需要(53.5%)、不知道有導覽員解說服務(15.8%)、不知道有語音導覽機(14.6%)為主。

與 99 年調查結果相比，故宮導覽員的導覽解說滿意度下降 3.7%，個人語音導覽機的導覽解說滿意度上升 3.1%。

## 七、導覽網站內容

本次調查中有二成六(26.4%)的觀眾在參觀前有用故宮網站來獲得館藏文物資訊，其中有八成五(84.8%)的觀眾對網站操作使用方便性感到滿意，八成四(83.9%)的觀眾對網站資料內容豐富性感到滿意，有八成(79.8%)的觀眾對網站版面呈現方式感到滿意。另有七成四的觀眾沒有使用故宮網站來獲得館藏文物資訊，其原因為沒有需要(54.0%)、想用但不知道故宮官方網址(23.8%)、想用但連不上故宮網站(15.3%)為主。因 99 年度故宮網站滿意度僅調查整體網站滿意度，故無法進行比較。

## 八、整體滿意度與推薦意願

本次調查中有九成(90.4%)的觀眾對於故宮博物院表示滿意，與 99 年調查結果(85.7%)比較，滿意比例上升 4.7 個百分點。整體而言，有九成四(94.2%)的觀眾會願意將故宮推薦給親朋好友，顯見故宮博物院在整體表現上獲得觀眾高度的肯定。

## 九、建議事項

- 1.增設休憩空間與提供座椅供觀眾短暫休憩。
- 2.開設銷售服務禮儀與應對技巧之講座，提升販售人員的服務品質。
- 3.延長晚間開放參觀以紓解人潮。

## 十、參觀的過程困擾事件

本次調查新增參觀過程中的困擾事件題項，經調查發現，有六成四(64.1%)的觀眾表示展覽館內遊客人數太多而感到困擾，其次感到困擾的事項為其他遊客說話音量太大(41.3%)、其他遊客插隊(14.2%)、展場內不可喝水飲食(12.8%)、雙肩後背包禁止帶進院內(12.2%)，其餘項目均低於一成的比例。

## 目 次

壹、調查主旨 .....	1
一、調查背景 .....	1
二、調查目的 .....	1
貳、調查過程與方法 .....	3
一、調查對象說明 .....	3
二、調查方式 .....	3
三、抽樣方法 .....	3
四、調查內容 .....	3
五、調查期間 .....	5
六、有效樣本與抽樣誤差 .....	5
七、資料處理 .....	5
八、統計分析 .....	7
參、觀眾基本資本分析 .....	9
肆、調查結果分析 .....	18
一、觀眾參觀行為 .....	18
二、院內標示與服務品質滿意度 .....	33
三、人員服務滿意度 .....	44
四、展覽規劃滿意度 .....	49
五、導覽解說服務 .....	60

---

六、導覽網站內容 .....	67
七、整體滿意度與推薦意願 .....	72
八、建議事項 .....	74
九、參觀的過程困擾事件 .....	76
伍、結論與建議 .....	77
一、結論 .....	77
二、建議 .....	80
附錄 1、原始問卷 .....	81
附錄 2、交叉分析 .....	100

## 表目錄

表 3.1.1 受訪者性別統計表 .....	9
表 3.2.1 受訪者年齡統計表 .....	11
表 3.3.1 受訪者教育程度統計表 .....	12
表 3.4.1 受訪者職業統計表 .....	14
表 3.5.1 受訪者婚姻狀況統計表 .....	15
表 3.6.1 受訪者居住地區統計表 .....	17
表 4.1.1 受訪者是否跟團統計表 .....	18
表 4.1.2 受訪者跟團團體類型統計表 .....	20
表 4.1.3 團體遊客參與活動統計表 .....	22
表 4.1.4 一般散客參與活動統計表 .....	23
表 4.1.5 一般散客同遊同伴統計表 .....	24
表 4.1.6 受訪者前次參觀時間點統計表 .....	25
表 4.1.7 受訪者參觀停留時間統計表 .....	28
表 4.1.8 受訪者是否針對某項展覽前來參觀統計表 .....	30
表 4.1.9 受訪者為哪個展覽前往參觀統計表 .....	31
表 4.2.1 受訪者對標示與設施滿意度統計表 .....	33
表 4.2.2 不同問卷版本受訪者對院內標示與服務品質滿意度統計表 .....	35
表 4.2.3 受訪者對院內標示與設施不滿意原因統計表 .....	36
表 4.3.1 受訪這對人員服務態度滿意度統計表 .....	44
表 4.3.2 不同問卷版本受訪者對人員服務滿意度統計表 .....	45
表 4.3.3 受訪這對人員服務態度不滿意原因統計表 .....	47
表 4.4.1 受訪者是否有參觀「精彩一百 國寶總動員」特展統計表 .....	49
表 4.4.2 受訪者參觀「精彩一百 國寶總動員」特展展覽規劃滿意度統計表 ...	50
表 4.4.3 不同問卷版本受訪者對特展滿意度統計表 .....	51
表 4.4.4 受訪者是否有參觀其他常設展統計表 .....	53
表 4.4.5 受訪者參觀其他常設展展覽規劃滿意度統計表 .....	55
表 4.4.6 不同問卷版本受訪者對常設展滿意度統計表 .....	56
表 4.4.7 受訪者參觀特展或常設展對展覽規劃不滿意原因統計表 .....	57
表 4.5.1 受訪者是否使用團體導覽解說服務統計表 .....	60
表 4.5.2 受訪者未使用導覽解說服務原因統計表 .....	63
表 4.5.3 受訪者對導覽解說服務滿意度統計表 .....	63
表 4.5.4 不同問卷版本受訪者導覽服務滿意度統計表 .....	64

表 4.5.5 受訪者對導覽服務不滿意原因統計表 .....	65
表 4.6.1 受訪者是否使用故宮網站統計表 .....	67
表 4.6.2 受訪者未使用故宮網站原因統計表 .....	69
表 4.6.3 受訪者對故宮網站滿意度統計表 .....	69
表 4.6.4 不同問卷版本受訪者對故宮網站滿意度統計表 .....	70
表 4.7.1 受訪者對整體滿意度統計表 .....	72
表 4.7.2 受訪者推薦意願統計表 .....	73
表 4.8.1 受訪者建議事項統計表 .....	74
表 4.9.1 受訪者參觀過程感到困擾原因統計表	76

## 圖目錄

圖 3.1.1 受訪者性別統計圖 .....	9
圖 3.1.2 三年度受訪者性別比例統計圖 .....	10
圖 3.2.1 受訪者年齡統計圖 .....	11
圖 3.2.2 三年度受訪者年齡比例統計圖 .....	12
圖 3.3.1 受訪者教育程度統計圖 .....	13
圖 3.3.2 三年度受訪者教育程度比例統計圖 .....	13
圖 3.4.1 受訪者職業統計圖 .....	14
圖 3.4.2 三年度受訪者職業比例統計圖 .....	15
圖 3.5.1 受訪者婚姻狀況統計圖 .....	16
圖 3.6.1 受訪者居住地區統計圖 .....	17
圖 3.6.2 三年度受訪者居住地區比例統計圖 .....	17
圖 4.1.1 受訪者是否跟團統計圖 .....	18
圖 4.1.2 受訪者跟團團體類型統計圖 .....	20
圖 4.1.3 團體遊客參與活動統計圖 .....	22
圖 4.1.4 一般散客參與活動統計圖 .....	23
圖 4.1.5 一般散客同遊同伴統計表圖 .....	24
圖 4.1.6 受訪者前次參觀時間點統計圖 .....	25
圖 4.1.7 三年度受訪者前次參觀時間點比例統計圖 .....	26
圖 4.1.8 受訪者參觀停留時間統計圖 .....	28
圖 4.1.9 三年度受訪者參觀停留時間比例統計圖 .....	29
圖 4.1.10 受訪者是否針對某項展覽前來參觀統計圖 .....	30
圖 4.1.11 受訪者為哪個展覽前往參觀統計圖 .....	32
圖 4.2.1 二年度受訪者對整體動線滿意度比例統計圖 .....	40
圖 4.2.2 二年度受訪者對洗手間的清潔舒適滿意度比例統計圖 .....	40
圖 4.2.3 二年度受訪者對洗手間的數量滿意度比例統計圖 .....	41
圖 4.2.4 二年度受訪者對休憩設施數量滿意度比例統計圖 .....	42
圖 4.2.5 二年度受訪者對各項設施指示標誌的明確程度滿意度比例統計圖 .....	42
圖 4.2.6 二年度受訪者對餐飲服務滿意度比例統計圖 .....	43
圖 4.2.7 二年度受訪者對禮品供應服務滿意度比例統計圖 .....	43
圖 4.4.1 受訪者是否有參觀「精彩一百 國寶總動員」特展統計圖 .....	49
圖 4.4.2 受訪者是否有參觀其他常設展統計圖 .....	53
圖 4.4.3 二年度受訪者是否有參觀其他常設展比例統計圖 .....	54

圖 4.4.4	二年度受訪者對展覽文物內容的豐富性比例統計圖 .....	58
圖 4.4.5	二年度受訪者對展覽文物內容的展示方式比例統計圖 .....	59
圖 4.4.6	二年度受訪者對陳列室的空間規劃比例統計圖 .....	59
圖 4.5.1	受訪者是否使用團體導覽解說服務統計圖 .....	60
圖 4.5.2	二年度受訪者對故宮的導覽員比例統計圖 .....	66
圖 4.5.3	二年度受訪者對個人語音導覽機比例統計圖 .....	66
圖 4.6.1	受訪者是否使用故宮網站統計圖 .....	67

# 壹、調查主旨

## 一、調查背景

國立故宮博物院的收藏，承襲自宋、元、明、清四朝宮中收藏，質量兼備，除了豐富的文物典藏外，更重要的是有對藏品良好的保存環境與維護方法，並在軟、硬體設施方面不斷努力提昇，包括進行文物維護徵集及清點工作、推動國際及兩岸交流以拓展觀光發展、規劃文化創意產業園區、辦理文創系列活動、培養多層次之文物喜愛者和年輕參與者、改善展廳環境和提升展場空間效能、致力籌設南部院區等，都已見成果。國立故宮博物院為發揮博物館之教育推廣功能，提昇社會大眾認識故宮文物之美，特別針對不同年齡、特性及地區之對象，規劃辦理多元豐富的教育活動，以服務廣大民眾。為了瞭解至故宮博物院參觀之民眾對於故宮博物院各項設施、人員服務、文物展覽等項目之滿意度，故宮博物院每年均定期辦理觀眾意見調查，而本年度調查項目特別將整體人員服務滿意度問項分成 10 項人員服務滿意度各別調查，故宮網站滿意度則分成操作方便性、內容豐富性與呈現方式 3 項進行調查，也新增觀眾於參觀過程中所感到的困擾的事件題項，期藉由觀眾對於故宮博物院各項滿意度之看法，以做為未來改進之方向。

## 二、調查目的

本次調查目的主要是為瞭解國立故宮博物院觀眾參觀行為及觀眾對於國立故宮博物院辦理展覽、設施、服務、教育活動等評價，並掌握國立故宮博物院觀眾屬性及類型，做為未來施政方針參考依據，爰辦理國立故宮博物院 100 年度觀眾意見調查。為瞭解本院觀眾參觀行為及觀眾對於本院辦理展覽、設施、服務、教育活動等評價，並掌握本院觀眾屬性及類型，做為未來施政方針參考依據，爰辦理本院 100 年度觀眾意見調查。依目的主要探討內容分成四大類：

(一)入館觀眾人口特性及其類型屬性

- 1.探討目標觀眾人口特性
- 2.探討不同特性之觀眾專程前來的展覽或活動
- 3.探討不同特性之觀眾各項指標滿意度評價

(二)各項設施改善措施滿意度及建議

- 1.院內標示與服務、展場服務人員、導覽解說、導覽網站內容等滿意度
- 2.觀眾未滿足需求與相關事項建議

(三)各項展場規劃滿意度及建議

- 1.「精彩一百 國寶總動員」與產品陳列展覽的滿意度
- 2.觀眾未滿足需求與相關事項建議

(四) 觀眾對於故宮博物院整體滿意度與相關建議

## 貳、調查過程與方法

### 一、調查對象說明

(一)以入院參觀的 15 歲以上遊客進行抽樣訪問，且受訪者及同住家人或親友未有下列相關行業工作：

- 1.故宮園區內工作人員
- 2.廣告、傳播、公關、市場調查、企管顧問公司...等

(二)調查對象為以參觀完畢故宮者才進行訪問。

### 二、調查方式

本調查研究採用「人員面訪」(Personal Interview)，派遣訪問員在故宮園區的展覽區出口(包括正館 1 樓與地下 1 樓)，依隨機抽樣法的系統抽樣之原則抽出受訪遊客。由於故宮參訪遊客的特性，為瞭解國外遊客的意見，本調查提供中日英三種語言版本的問卷，以探究整體遊客的滿意度。

### 三、抽樣方法

(一)採系統抽樣法，於正館展覽區的出口(包括正館 1 樓與地下 1 樓)設置訪問區，訪員針對參觀完畢故宮而準備離開之遊客，依每次計數 10~15 名即抽取 1 名受訪者，並由訪員主動向前邀請符合抽樣資格的受訪者來填答問卷。

(二)同一團體僅限制 1 人可接受訪問。

### 四、調查內容

本年度調查問卷內容，主要延用 98、99 年之調查內容為主，但考量到時空背景之不同，因此針對本年度調查問卷予以增修，其中除了有關特展部份更新為本年度的「精彩一百 國寶總動員」之外，另從委託單位所提供本年度觀眾反應意見，彙整觀眾於參觀故宮博物院過程中可能會遭遇到困擾事件做為本年度新增之調查主題，探討影響參觀品質的潛在因素。

另 98、99 年調查問卷中人員服務僅調查整體人員服務，若僅詢問整體人員滿意度，無法進一步釐清需加強改進之人員服務，因此將人員服務細分成 10 項人員服務逐一調查；問卷初稿完成後，提交給委託單位審查，於審查過程中委員提出可增修之內容，包括參觀目的、陳列室動線規畫、陳列室光線照明、未使用導覽之原因、未使用故宮網站之原因、旅行社領隊/導遊人員的導覽服務。依委員所提之意見修正調查問卷後，使本年度問卷完成定稿。有關本年度調查內容主題如下所示，詳細問卷內容請參閱附錄 1。

- (一) 觀眾參觀行為：包括旅遊動機、前來參觀同伴、前次參觀之時間點、院內停留時間、參與院內活動。
- (二) 院內標示與服務品質滿意度：包括整體動線規劃、洗手間的清潔舒適程度、洗手間的數量、休憩設施數量、各項設施指示標誌的明確程度、餐飲服務、餐飲價格、禮品供應服務、展場的空調溫度。
- (三) 人員服務滿意度：包括售票人員、寄物處服務人員、收票人員、服務台人員、陳列室安管人員、故宮的導覽解說人員、旅遊領隊/導遊解說人員、導覽機租借人員、禮品販售人員、餐飲販售人員。
- (四) 展覽規劃滿意度：包括參觀精彩一百國寶總動員特展情形、參觀展品陳列展覽情形、展覽文物內容的豐富性、展覽內容的展示方式、陳列室的動線規劃、陳列室空間規劃、陳列室的光線照明
- (五) 導覽解說滿意度：導覽解說的使用情形、故宮的導覽解說人員、旅遊領隊/導遊解說人員、個人語音導覽服務。
- (六) 導覽網站內容：故宮博物院網站的使用情形、網站操作使用方便性、網站資料內容豐富性、網站版面呈現方式
- (七) 整體滿意度與推薦意願
- (八) 建議事項
- (九) 參觀的過程困擾事件
- (十) 基本資料

## 五、調查期間

(一)本調查期間為 100 年 11 月 17 日(星期四)至 11 月 23 日(星期三)。

(二)調查時間設定為平日與週日的上午 10 點 30 分至下午 6 點 30 分，週六為上午 10 點 30 分至晚間 8 點 30 分。

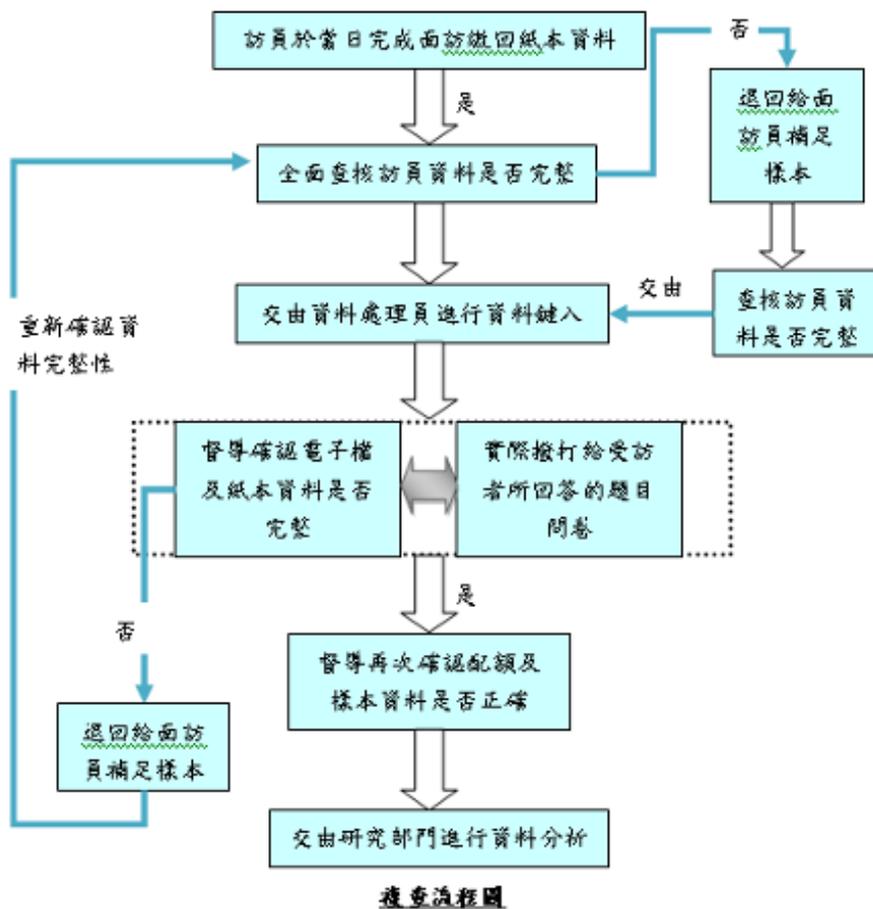
## 六、有效樣本與抽樣誤差

本次調查共回收樣本 894 份，刪除未完成問卷(38 份)及不合格問卷(11 份)後，有效問卷數為 845 份，其中中文版問卷為 680 份、英文版問卷為 74 份、日文版問卷為 91 份，在 95%的信心水準內，整體抽樣誤差為正負 3.4%。

## 七、資料處理

### (一)資料複查

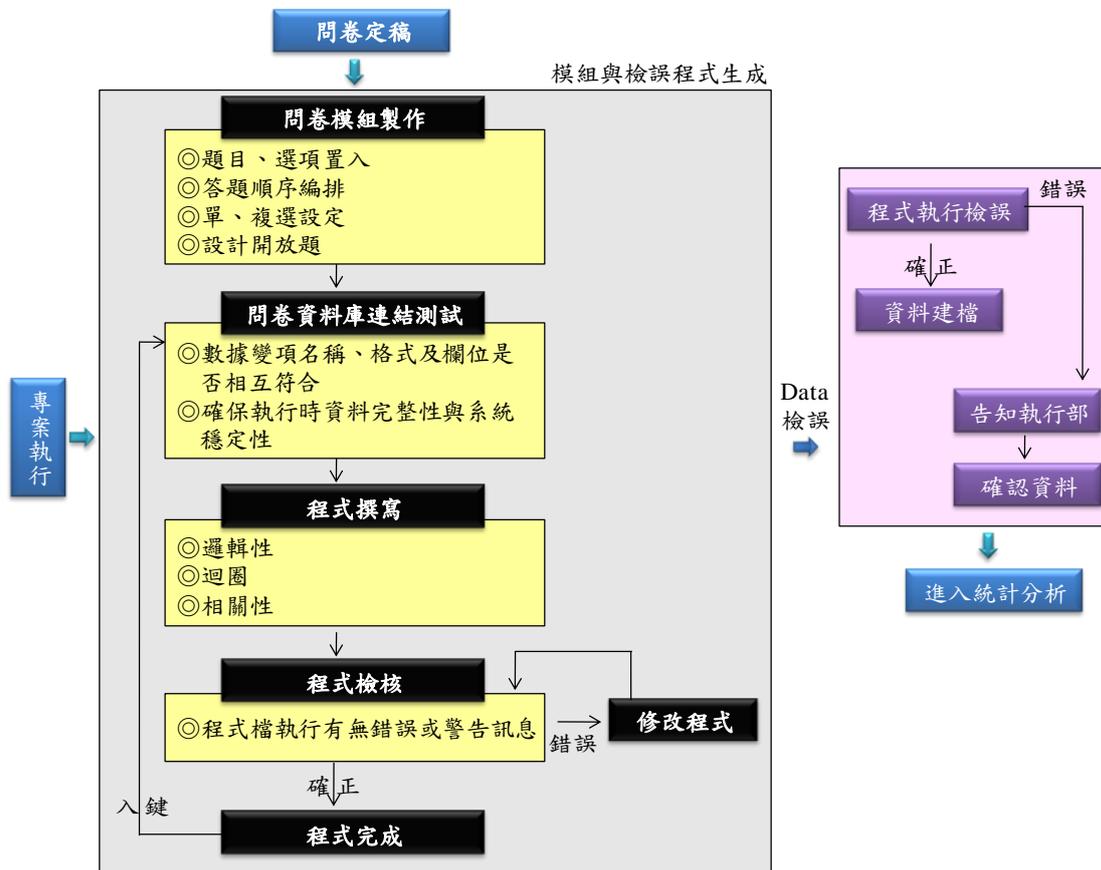
每日調查執案結束後，督導進行複查作業，複查方式依當日訪員之有效樣本數，進行檢核是否為有合格有效樣本，針對無效樣本進行剔除，而後重新控管樣本配置數量，並針對訪員進行無效樣本進行態樣說明及改善要求，而後將總樣本數交由資料檢核人員進行第二次複查程序，如資料無誤，則交由研究部門進行資料之分析，如不符合第二次複查之樣本數，則交回作業部門，進行樣本增補，待其資料正確，交由研究部門分析，如下圖所示：



## (二)資料檢誤

1. 問卷模組製作：由公司 MIS 人員將已確認之問卷格式製作成網頁模式，並與 Excel 資料庫連結。
2. 問卷資料庫連結測試：問卷模組專案工作區建立後，進行系統測試與問卷資料輸入，確保執行時資料完整性與系統穩定性；過錄簿、數據檔中之變項名稱、格式及欄位是否相互符合。
3. 程式撰寫：撰寫題項與題項之間相關性、邏輯性、迴圈等程式並鍵入資料庫中；開放題編碼後，問卷資料即輸入電腦，由於輸入格式經線上偵錯的功能，可確保所有資料鍵入的正確性。
4. 程式檢誤：確定鍵入無誤後，還要再檢核是否有其他非鍵入之錯誤，如註標或格式不正確，或邏輯錯誤。檢查程式檔執行後有沒有錯誤或警告訊息。

5. 資料檢誤：檢查各類別變項的數據，是否出現過錄簿定義以外的不合理值(illegal value)；若有則告知執行部，使執行部門進一步確認資料。
6. 進行統計分析：待資料無誤後，針對資料特性，開始統計分析。



## 八、統計分析

### (一) 頻率(Frequency)、百分比(Percentage)：

旨在呈現樣本人口特質的分佈情況、滿意程度等回答人數與比例分配，將針對本次調查所有問題進行頻率、百分比(%)分析。

### (二) 列聯表(Contingency table)與交叉(Crosstabulation)分析：

能表示兩個類別變數之間的相互依存關係，即一個變數的次數是根據另一個變數的取值來進一步細分，製作交叉分析結果表，並以卡方檢定分析兩個變量之間的相關性與獨立性，將針對觀眾的基本資料與參觀行為進行交叉分析情形。

### (三)卡方檢定(Chi-Square)：

當交叉表的卡方檢定 P 值顯著水準小於 0.05 時，則兩變數間有關聯性的存在，並非完全獨立。但若交叉表各方格的期望個數少於 5 的方格數超過 25% 時，則使得卡方檢定有不準確之虞，因此，前述顯著性之結論可能不成立。

$$\chi^2(\text{obtained}) = \sum \frac{(fo - fe)^2}{fe};$$

其中， $fo$  = 觀察值，實際觀察到之每一格之次數；  
 $fe$  = 期望值，為變項間若是獨立時，每一格之期待次數；  
 $fe = (\text{相對應之列總計}) \times (\text{相對應之行總計}) / \text{樣本總計數}$ ；  
 自由度 =  $(\text{行個數} - 1) \times (\text{列個數} - 1)$

### (四)二個獨立樣本 T 檢定

進行樣本資料的平均數檢定，分析變數在不同群體的平均數是否呈現顯著差異，將用來檢視基本資料中男性、女性對於滿意度題項是否有達顯著差異。

$$H_0: \mu_1 = \mu_2 \quad \text{v.s.} \quad H_1: \mu_1 \neq \mu_2$$

$$T = \frac{(\bar{X}_1 - \bar{X}_2)}{S_p \sqrt{\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}}}; \quad \text{where } S_p = \frac{\sum_{i=1}^n (X_1 - \bar{X}_1)^2 + \sum_{i=1}^n (X_2 - \bar{X}_2)^2}{n_1 + n_2 - 2}$$

$$df = n_1 + n_2 - 1$$

let  $X_1, X_2$  is r.v. and have sample mean  $\bar{X}_1, \bar{X}_2$  and variance  $S_p$

### (五)歷次調查比較分析

針對歷次調查之相同主題問項結果，進行比較分析，並以圖表顯示趨勢成長情形，以瞭解不同年度觀眾之感受。

## 參、觀眾基本資本分析

### 一、性別

#### 【一般分析】

本次調查發現，連續三年女性受訪者比例均多於男性受訪者，又以 100 年度女性受訪者的比例最高，今年女性受訪者占 61.3%。相較於 99 年度比例增加 6.5%，較 98 年度增加 10.6%；而男性受訪者今年比例較往年低占 38.7%，相較於 99 年度比例減少 6.6%，較 98 年度減少 10.5%。

填寫中文版與日文版問卷以女性(分別為 63.7%；56.0%)的比例較男性(分別為 36.3%；44.0%)高；而英文版以男性(54.1%)的比例較女性(45.9%)高。

表 3.1.1 受訪者性別統計表

	樣本數	百分比(%)	填寫問卷版本		
			中文版(%)	日文版(%)	英文版(%)
男性	327	38.7	36.3	44.0	54.1
女性	518	61.3	63.7	56.0	45.9
總計	845	100.0	100.0	100.0	100.0

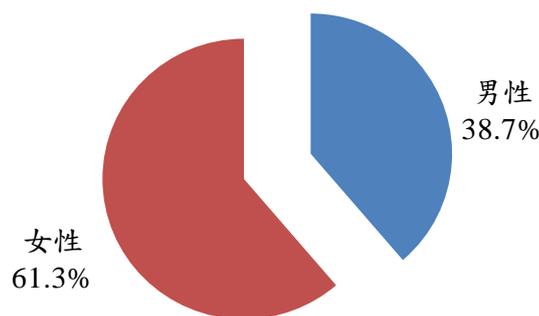


圖 3.1.1 受訪者性別統計圖

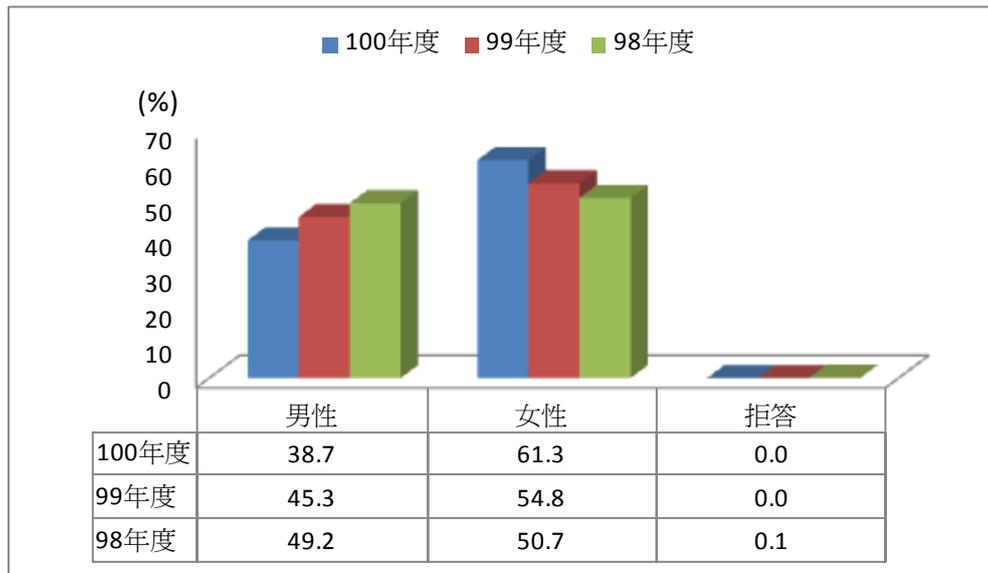


圖 3.1.2 三年度受訪者性別比例統計圖

## 二、年齡

### 【一般分析】

本次調查發現，連續三年 20~29 歲的受訪者比例均多於其他年齡層的受訪者，今年 20~29 歲的受訪者占 29.9%。相較於 99 年度比例減少 3.7%，較 98 年度增加 5.4%。

填寫中文版問卷以 20~29 歲(33.5%)的比例最高；日文版則以 50~59 歲(19.8%)的比例最高；英文版則以 30~39 歲(29.7%)的比例最高。

表 3.2.1 受訪者年齡統計表

	樣本數	百分比(%)	填寫問卷版本		
			中文版(%)	日文版(%)	英文版(%)
15~19 歲	87	10.3	10.9	8.8	6.8
20~29 歲	253	29.9	33.5	18.7	10.8
30~39 歲	182	21.5	21.3	16.5	29.7
40~49 歲	132	15.6	15.1	15.4	20.3
50~59 歲	117	13.8	12.2	19.8	21.6
60~64 歲	38	4.5	3.5	9.9	6.8
65 歲及以上	36	4.3	3.4	11.0	4.1
總計	845	100.0	100.0	100.0	100.0

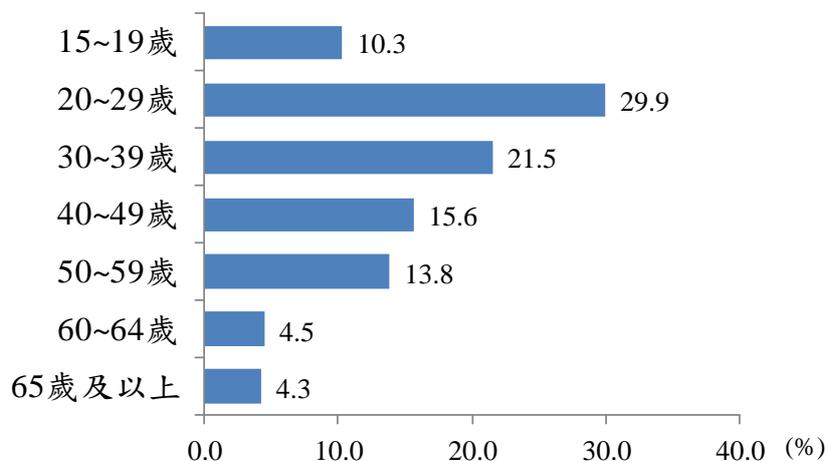


圖 3.2.1 受訪者年齡統計圖

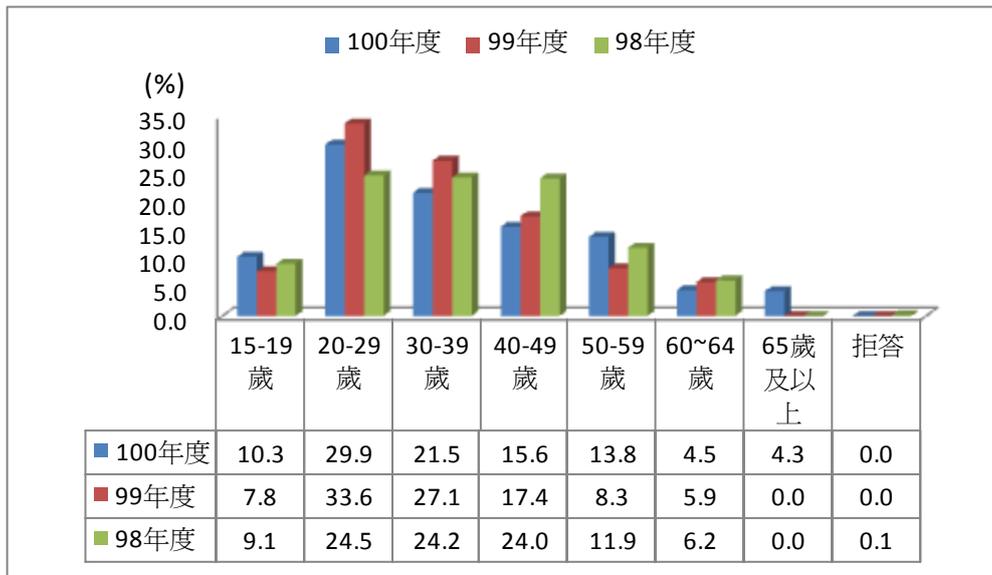


圖 3.2.2 三年度受訪者年齡比例統計圖

### 三、教育程度

#### 【一般分析】

本次調查發現，連續三年教育程度為大學的受訪者比例均多於其他教育程度的受訪者，又以 100 年度教育程度為大學的受訪者的比例最高為 53.3%。相較於 99 年度比例增加 2.3%，較 98 年度增加 6.1%。

表 3.3.1 受訪者教育程度統計表

	樣本數	百分比(%)	填寫問卷版本		
			中文版(%)	日文版(%)	英文版(%)
國/初中(含以下)	14	1.7	1.5	0.0	5.4
高中/高職	122	14.4	12.6	29.7	12.2
專科	178	21.1	19.4	18.7	39.2
大學	450	53.3	56.5	37.4	43.2
研究所(及以上)	81	9.6	10.0	14.3	0.0
總計	845	100.0	100.0	100.0	100.0

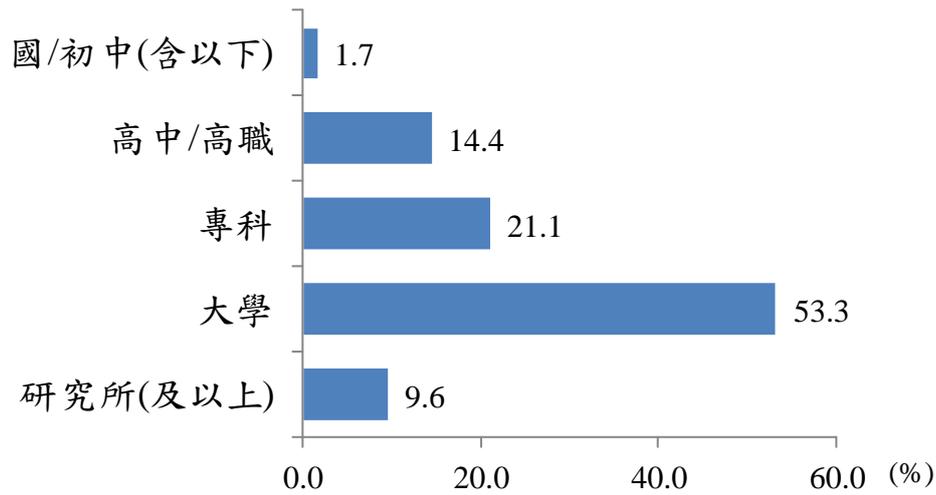


圖 3.3.1 受訪者教育程度統計圖

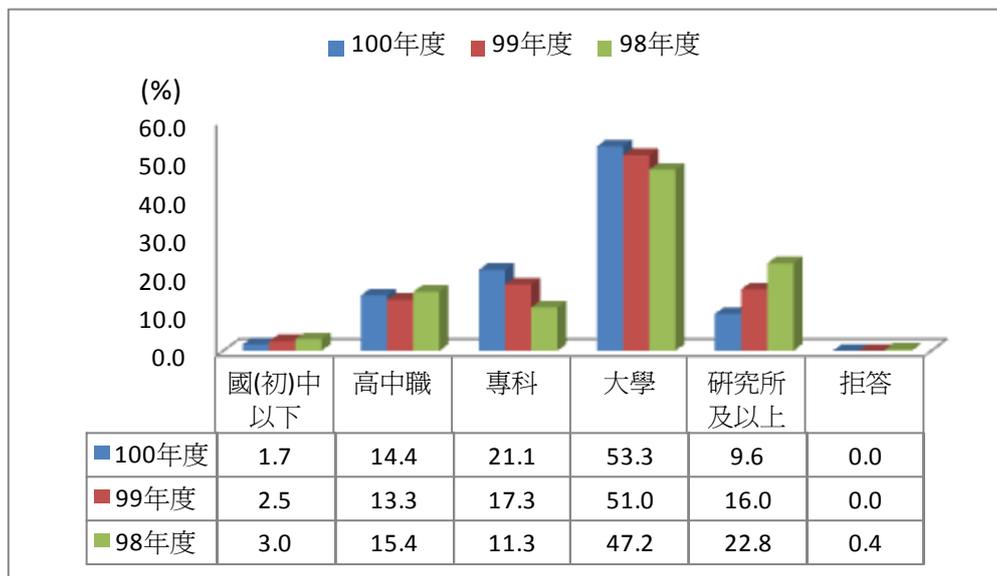


圖 3.3.2 三年度受訪者教育程度比例統計圖

## 四、職業

### 【一般分析】

本次調查發現，連續三年職業為職員或勞工的受訪者比例均多於其他職業的受訪者，又以 100 年度職業為職員或勞工的受訪者的比例最高為 40.0%。相較於 99 年度比例增加 0.4%，較 98 年度增加 12.7%；而公教人員今年的比例(11.6%)較往年低，相較於 99 年度比例減少 3.8%，較 98 年度減少 4.6%。填寫中文版問卷(56.5%)、日文版問卷(37.4%)及英文版問卷(43.2%)均以職員或勞工的比例最高。

表 3.4.1 受訪者職業統計表

	樣本數	百分比 (%)	填寫問卷版本		
			中文版 (%)	日文版 (%)	英文版 (%)
職員或勞工	338	40.0	40.3	36.3	41.9
學生	171	20.2	21.9	14.3	12.2
家務工作/退休工作/無業	122	14.4	13.5	26.4	8.1
高階主管/企業負責人/專業人士	116	13.7	12.2	16.5	24.3
公教人員	98	11.6	12.1	6.6	13.5
總計	845	100.0	100.0	100.0	100.0

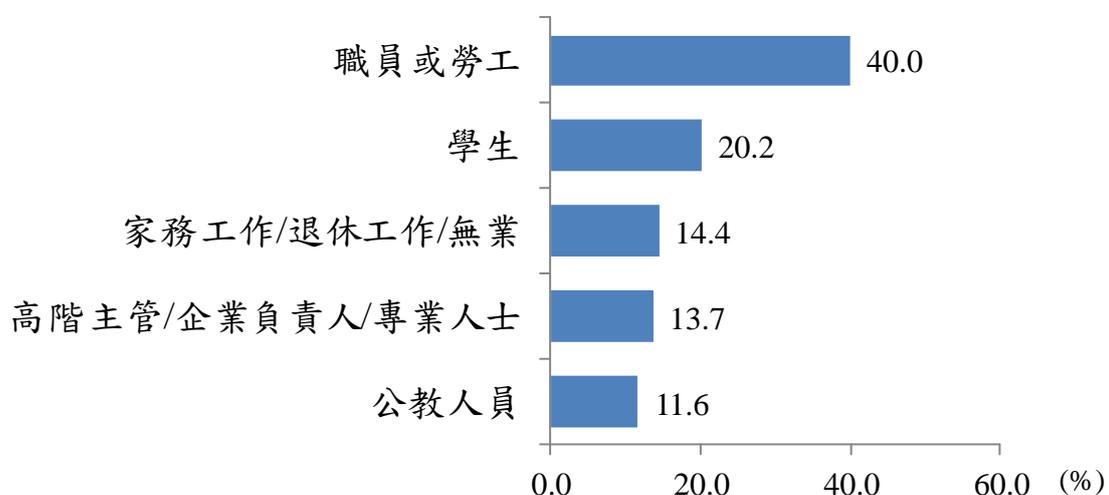


圖 3.4.1 受訪者職業統計圖

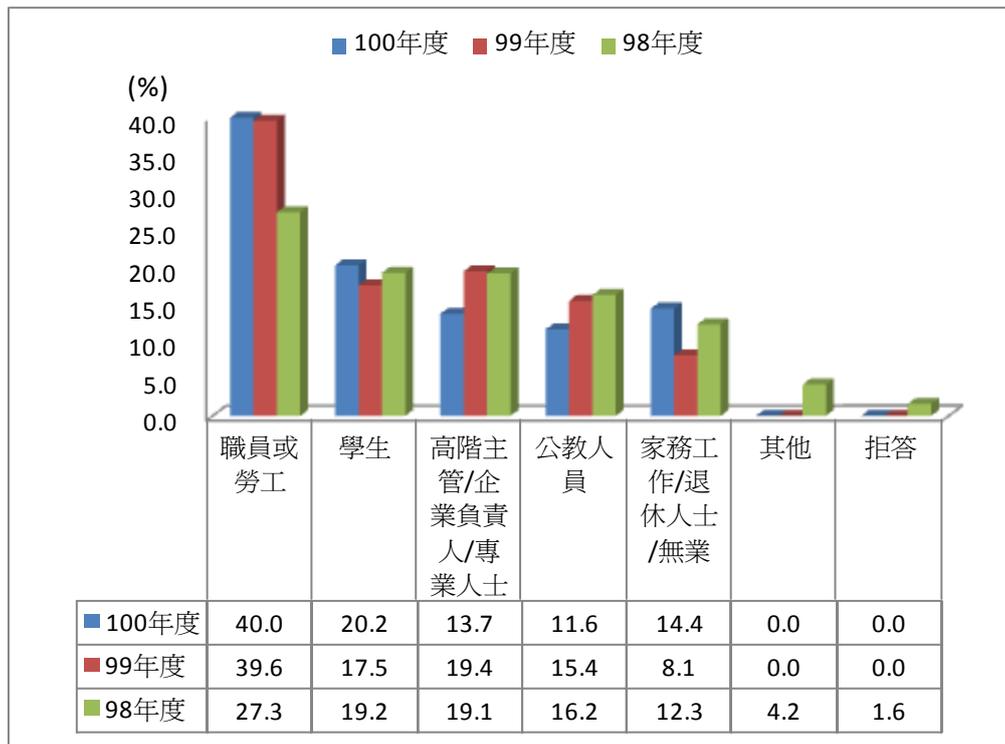


圖 3.4.2 三年度受訪者職業比例統計圖

## 五、婚姻狀況

### 【一般分析】

本次調查發現，受訪者的婚姻狀況以未婚居多占 47.6%，其次是已婚，有小孩占 36.6%，而已婚，無小孩則占 15.9%。填寫中文版問卷(33.5%)及英文版問卷(41.9%)均以未婚的比例最高；日文版以已婚，有小孩(42.9%)的比例最高。

表 3.5.1 受訪者婚姻狀況統計表

	樣本數	百分比(%)	填寫問卷版本		
			中文版(%)	日文版(%)	英文版(%)
未婚	402	47.6	49.0	41.8	41.9
已婚，有小孩	309	36.6	35.7	42.9	36.5
已婚，無小孩	134	15.9	15.3	15.4	21.6
總計	845	100.0	100.0	100.0	100.0

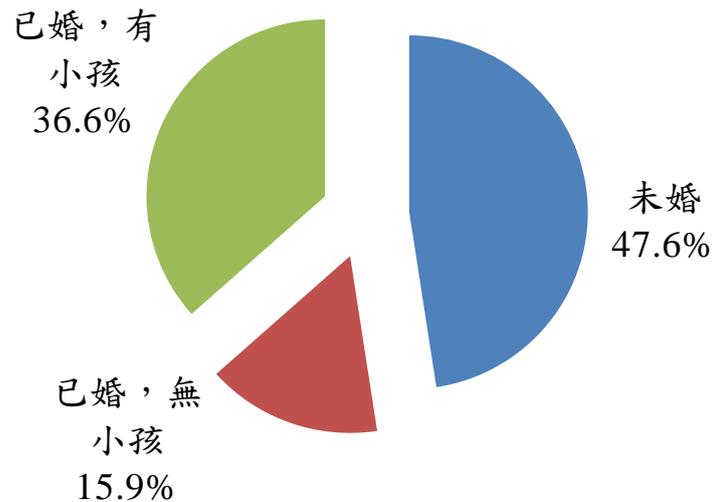


圖 3.5.1 受訪者婚姻狀況統計圖

## 六、居住地區

### 【一般分析】

本次調查發現，連續三年來參觀的受訪者中，居住在台灣地區的比例均多於其他居住地區的受訪者，今年台灣地區的受訪者比例為 43.1%，相較於 99 年度比例增加 4.2%，較 98 年度減少 5.5%；而居住在歐美地區的受訪者比例最低占 6.6%，相較於 99 年度比例增加 0.8%，較 98 年度減少 7.1%。

填寫中文版以台灣地區(53.2%)的比例最高；日文版則以日韓(97.8%)的比例最高；英文版則以歐美(68.9%)的比例最高。

表 3.6.1 受訪者居住地區統計表

	樣本數	百分比(%)	填寫問卷版本		
			中文版(%)	日文版(%)	英文版(%)
台灣地區	364	43.1	53.2	2.2	0.0
大陸/港澳	304	36.0	44.1	0.0	5.4
日韓	91	10.8	0.0	97.8	2.7
歐美	56	6.6	0.7	0.0	68.9
其他	30	3.6	1.9	0.0	23.0
總計	845	100.0	100.0	100.0	100.0

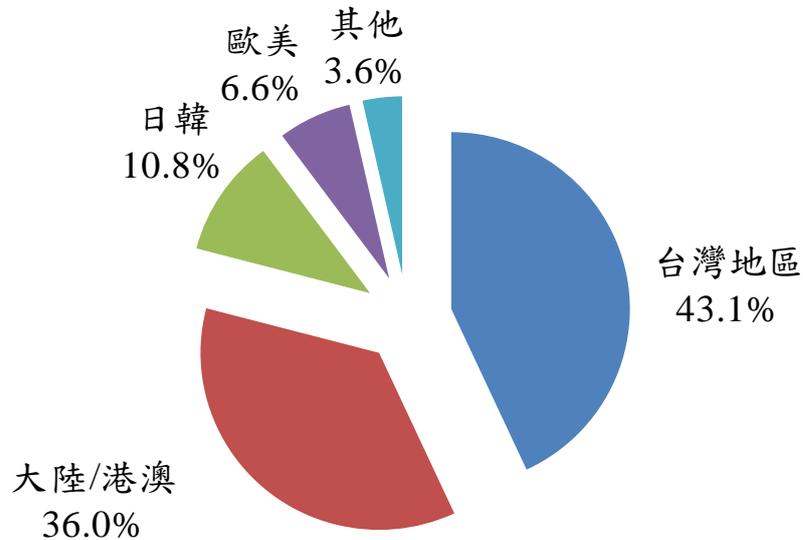


圖 3.6.1 受訪者居住地區統計圖

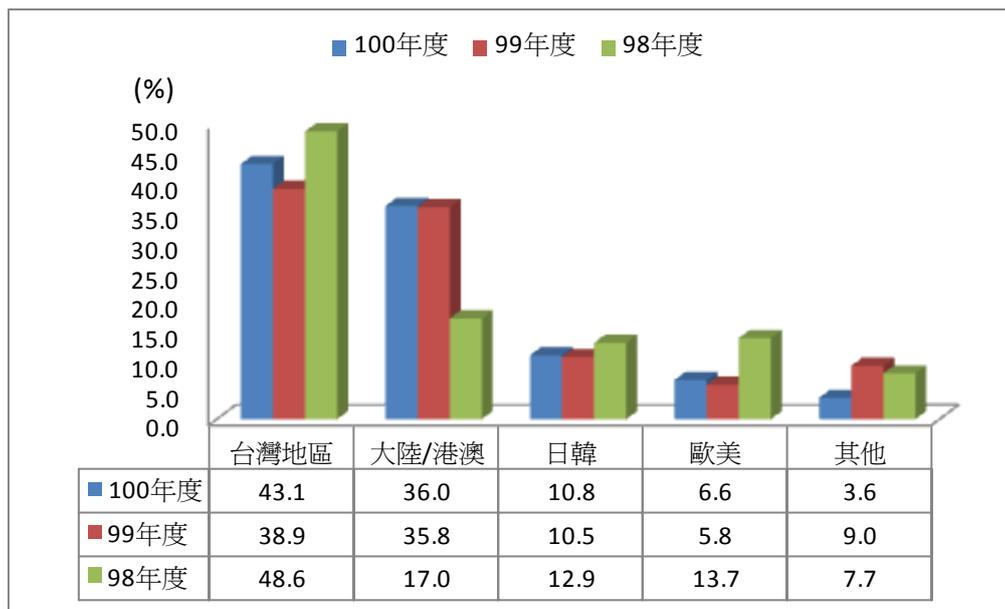


圖 3.6.2 三年度受訪者居住地區比例統計圖

## 肆、調查結果分析

### 一、觀眾參觀行為

#### 【一般分析】

本次調查 845 位受訪者中，跟團參觀的受訪者比例為 53.3%，不是跟團參觀的受訪者比例為 46.7%。

填寫中文版、日文版問卷的受訪者以跟團(分別為：52.4%；70.3%)的比例較非跟團(分別為 47.6%；29.7%)高；而英文版則以非跟團(59.5%)的比例較跟團(40.5%)高。

表 4.1.1 受訪者是否跟團統計表

	樣本數	百分比(%)	填寫問卷版本		
			中文版(%)	日文版(%)	英文版(%)
是	450	53.3	52.4	70.3	40.5
不是	395	46.7	47.6	29.7	59.5
總計	845	100.0	100.0	100.0	100.0

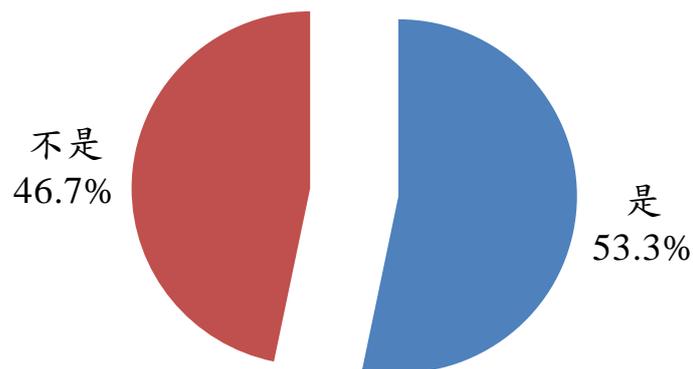


圖 4.1.1 受訪者是否跟團統計圖

**【交叉分析】**

經由交叉分析結果發現，受訪者特徵中年齡、教育程度、職業、地區、參觀日期、遊客類型、參觀次數、停留時間及問卷版本方面與是否跟團參觀有顯著差異，其顯著差異說明如下：

- 年齡：60~64 歲(81.6%)的受訪者跟團參觀的比例最高，而 20~29 歲(47.8%)的受訪者跟團參觀的比例最低。
- 教育程度：專科(66.9%)的受訪者跟團參觀的比例最高，而研究所(及以上)(28.4%)的受訪者跟團參觀的比例最低。
- 職業：家務工作/退休工作/無業(59.8%)的受訪者跟團參觀的比例最高，而學生(28.4%)的受訪者跟團參觀的比例最低。
- 地區別：大陸/港澳(84.2%)的受訪者跟團參觀的比例最高，而台灣地區(27.5%)的受訪者跟團參觀的比例最低。
- 參觀日期：平日(58.8%)的受訪者跟團參觀的比例較假日(44.5%)的受訪者高。
- 參觀次數：第一次前來參觀(66.7%)的受訪者跟團參觀的比例較參觀一次以上(40.6%)的受訪者高。
- 停留時間：停留時間約在一至二小時(65.8%)的受訪者跟團參觀的比例最高，而停留時間約在四個小時以上(15.2%)的受訪者跟團參觀的比例最低。
- 問卷版本：填寫日文版問卷(70.3%)的受訪者跟團參觀的比例最高，而停填寫英文版問卷(40.5%)的受訪者跟團參觀的比例最低。

## (一) 團體遊客

### 【團體遊客類型分析】

針對 450 位跟團參觀故宮博物院的受訪者(團體遊客)，進一步詢問其團體類型，主要以觀光團(來台旅遊之國外團體)的比例最高占 68.0%，其次是校外教學占 13.8%，再者依序為機構團體占 10.7%及社區/社團旅遊占 7.6%。填寫中文版問卷(68.0%)、日文版問卷(65.6%)及英文版問卷(73.3%)跟團類型均以觀光團(來台旅遊之國外團體)的比例最多。

表 4.1.2 受訪者跟團團體類型統計表

	樣本數	百分比(%)	填寫問卷版本		
			中文版(%)	日文版(%)	英文版(%)
觀光團(來台旅遊之國外團體)	306	68.0	68.0	65.6	73.3
校外教學	62	13.8	15.2	7.8	10.0
機構團體	48	10.7	7.9	26.6	10.0
社區/社團旅遊	34	7.6	9.0	0.0	6.7
總計	450	100.0	100.0	100.0	100.0

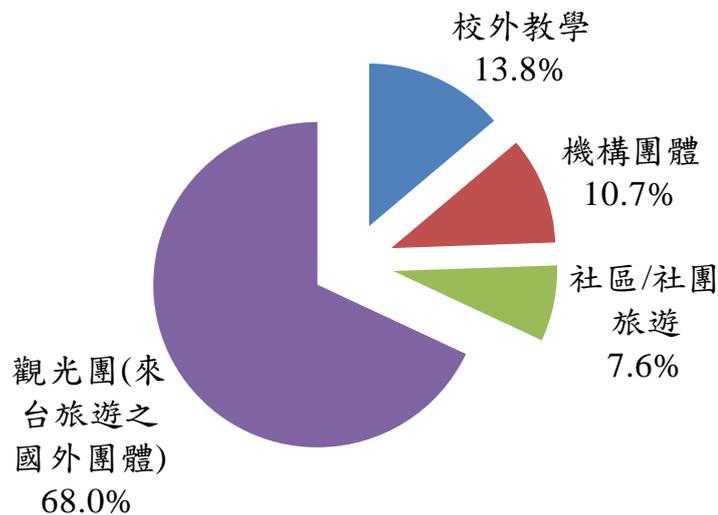


圖 4.1.2 受訪者跟團團體類型統計圖

### 【團體遊客交叉分析】

經由交叉分析結果發現，受訪者特徵中性別、職業及參觀次數方面對於跟團參觀之團體類型有顯著差異，其顯著差異說明如下：

- 性別：女性受訪者(17.3%)跟團類型為校外教學的比例高於男性受訪者(8.1%)；男性受訪者跟團類型為機構團體及社區/社團旅遊(均為 12.1%)的比例高於女性受訪者(分別為 9.7%、4.7%)。
- 職業：學生(72.5%)的受訪者跟團類型以校外教學的比例最高；高階主管/企業負責人/專業人士(18.8%)的受訪者跟團類型以機構團體的比例最高；公教人員(12.0%)的受訪者跟團類型以社區/社團旅遊的比例最高；家務工作/退休工作/無業(86.3%)的受訪者跟團類型以社區/社團旅遊的比例最高。
- 參觀次數：參觀一次以上的受訪者跟團類型以校外教學(27.8%)及社區/社團旅遊(9.1%)的比例較第一次來參觀的受訪者高(分別為 4.7%、6.6%)。第一次前來參觀的受訪者跟團類型以機構團體(13.5%)及觀光團(75.2%)的比例較參觀一次以上的受訪者高(分別為 6.3%、56.8%)。

針對回答跟團參觀的 450 位受訪者，進一步詢問瞭解受訪者跟團參與的活動，以參觀展覽的比例最高占 100.0%。填寫中文版、日文版及英文版跟團參與的活動 (100.0%)均以參觀展覽的比例最多。

表 4.1.3 團體遊客參與活動統計表

	樣本數	百分比 (%)	填寫問卷版本		
			中文版 (%)	日文版 (%)	英文版 (%)
參觀展覽	450	100.0	100.0	100.0	100.0
故宮新韻	2	0.4	0.6	0.0	0.0
故宮週末夜(含戶外大型活動)	0	0.0	0.0	0.0	0.0
其他	0	0.0	0.0	0.0	0.0
總計	452	100.4	100.6	100.0	100.0

Base=450

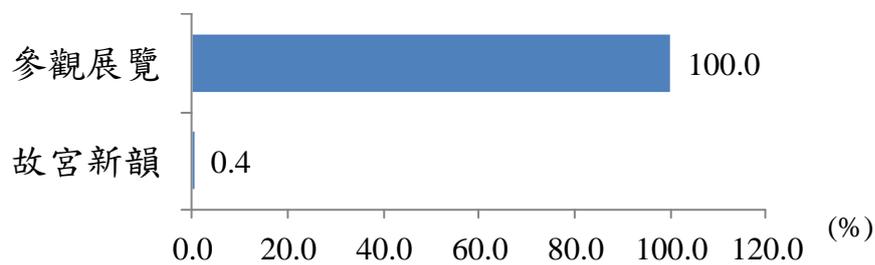


圖 4.1.3 團體遊客參與活動統計圖

## (二)一般散客

### 【一般分析】

本次調查非跟團參觀故宮博物院的 395 位受訪者(一般散客)，進一步詢問所參與的活動，以參觀展覽的比例最高占 98.7%，其次是影片欣賞占 4.1%，再者為專題演講占 2.5%。填寫中文版問卷(98.8%)、日文版問卷(100.0%)及英文版問卷(97.7%)散客所參與的活動均以參觀展覽的比例最多。

表 4.1.4 一般散客參與活動統計表

	樣本數	百分比(%)	填寫問卷版本		
			中文版(%)	日文版(%)	英文版(%)
參觀展覽	390	98.7	98.8	100.0	97.7
影片欣賞	16	4.1	3.4	3.7	9.1
專題演講	10	2.5	1.5	0.0	11.4
兒童/親子活動	8	2.0	1.9	0.0	4.5
學術研討會	7	1.8	1.5	0.0	4.5
故宮週末夜	5	1.3	1.5	0.0	0.0
故宮新韻	3	0.8	0.9	0.0	0.0
其他	0	0.0	0.0	0.0	0.0
總計	439	111.1	109.5	103.7	127.2

Base=395

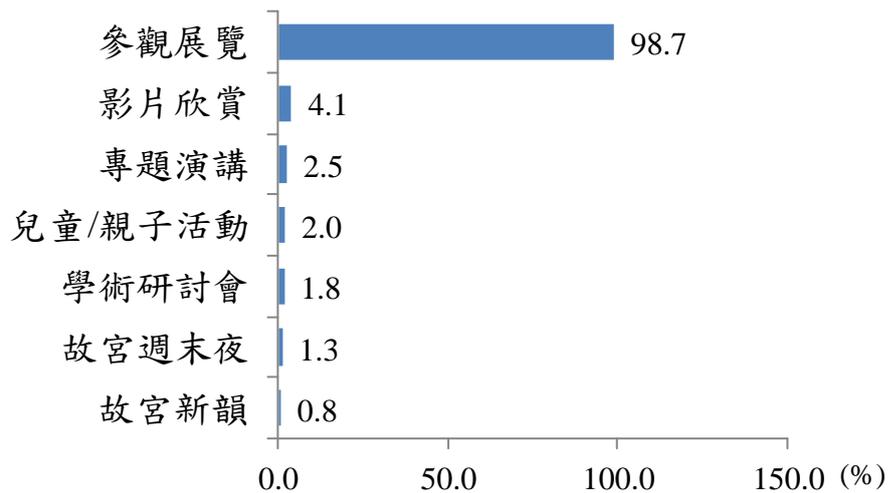


圖 4.1.4 一般散客參與活動統計圖

一般散客同行參觀的夥伴，主要以家人/親戚的比例最高占 37.7%，其次是朋友占 32.9%，再者為同學占 14.4%。填寫中文版問卷(38.6%)及英文版問卷(43.2%)非跟團的受訪者同行參觀的夥伴均以家人/親戚的比例最多；日文版以朋友(55.6%)的比例最多。

表 4.1.5 一般散客同遊同伴統計表

	樣本數	百分比(%)	填寫問卷版本		
			中文版(%)	日文版(%)	英文版(%)
家人/親戚	149	37.7	12.0	7.4	22.7
朋友	130	32.9	38.6	18.5	43.2
同學	57	14.4	16.4	14.8	0.0
自己單獨前來	51	12.9	31.8	55.6	27.3
同事	29	7.3	6.8	7.4	11.4
其他	0	0.0	0.0	0.0	0.0
總計	416	105.3	100.0	100.0	100.0

Base=395

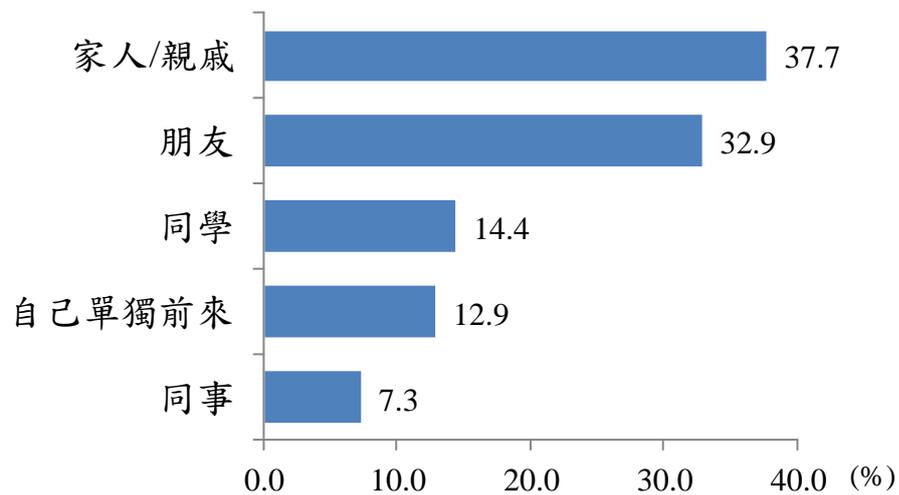


圖 4.1.5 一般散客同遊同伴統計表圖

### (三)前次參觀之時間點

#### 【一般分析】

本次調查發現，所有的受訪者中，第一次參觀故宮博物院的比​​例最高占 48.6%，相較於 99 年度比例減少 8.4%，較 98 年度增加 1.9%。

填寫中文版問卷(42.5%)、日文版問卷(73.6%)及英文版問卷(74.3%)前次參觀時間點均以這次第一次來的比例最多。

表 4.1.6 受訪者前次參觀時間點統計表

	樣本數	百分比(%)	填寫問卷版本		
			中文版(%)	日文版(%)	英文版(%)
半年內	175	20.7	24.1	5.5	8.1
半年到一年內	66	7.8	8.8	3.3	4.1
一年以上	193	22.8	24.6	17.6	13.5
這次第一次來	411	48.6	42.5	73.6	74.3
總計	845	100.0	100.0	100.0	100.0

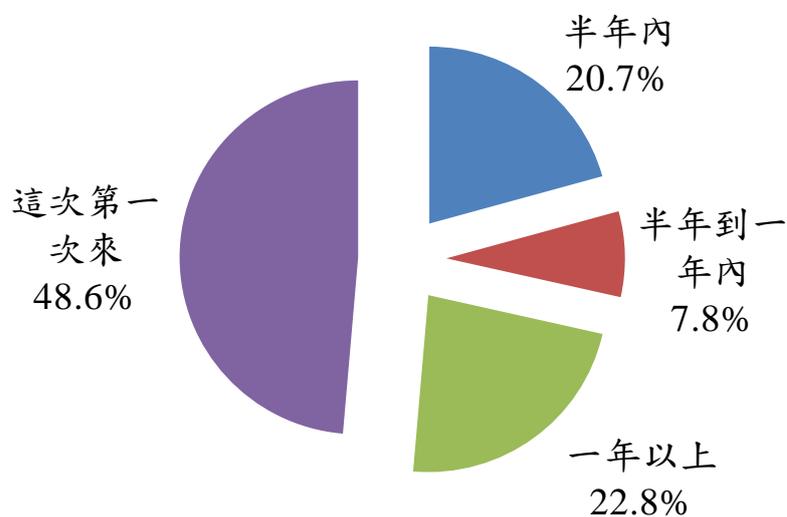


圖 4.1.6 受訪者前次參觀時間點統計圖

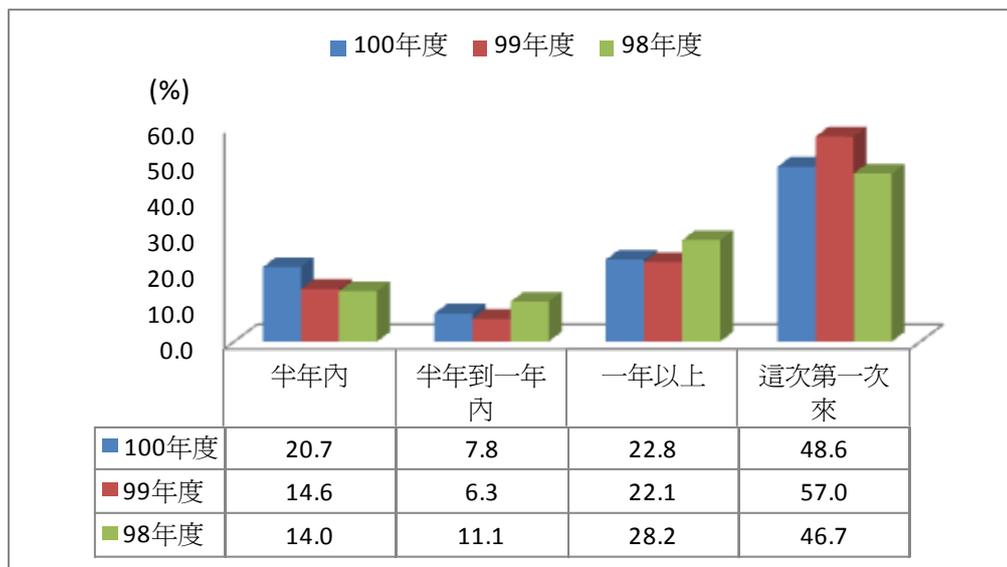


圖 4.1.7 三年度受訪者前次參觀時間點比例統計圖

## 【交叉分析】

經由交叉分析結果發現，受訪者特徵中性別、年齡、教育程度、職業、地區、參觀日期、遊客類型、停留時間及問卷版本方面對於前次參觀時間點有顯著差異，其顯著差異說明如下：

- 性別：男性受訪者這次第一次前來參觀(46.5%)的比例高於女性受訪者(46.5%)。女性受訪者前次參觀時間點以半年內(22.4%)的比例高於男性受訪者(18.0%)。
- 年齡：20~29 歲(47.8%)的受訪者前次參觀時間點以半年內(28.5%)的比例最高；15~19 歲的受訪者前次參觀時間點以半年到一年內(11.5%)或一年以上(36.8%)的比例最高；65 歲及以上的受訪者則是第一次前來(80.6%)的比例最高。
- 教育程度：研究所(及以上)的受訪者前次參觀時間點以半年內(30.9%)、半年到一年內(12.3%)或一年以上(24.7%)的比例最高，而國/初中(含以下)則是第一次前來(78.6%)的受訪者比例最高。
- 職業：學生的受訪者前次參觀時間點以半年內(28.7%)、半年到一年內(11.1%)或一年以上(27.5%)的比例最高，而高階主管/企業負責

人/專業人士前次參觀時間點以這次第一次來(63.8%)的受訪者比例最高。

- 地區別：台灣地區的受訪者前次參觀時間點以半年內(31.0%)、半年到一年內(14.6%)或一年以上(36.0%)的比例最高，而日韓地區則是第一次前來(75.8%)的受訪者比例最高。
- 參觀日期：平日的受訪者第一次前來(46.5%)的比例高於假日受訪者(54.2%)；假日受訪者前次參觀時間點以半年內(31.0%)、半年到一年內(14.6%)或一年以上(36.0%)的比例高於平日受訪者，其比例分別為(19.5%)、(5.8%)及(20.5%)。
- 遊客類型：一般散客的受訪者前次參觀時間點以半年到一年內(11.6%)或一年以上(32.9%)的比例高於團體遊客的受訪者，其比例分別為(4.4%)及(14.0%)；團體遊客則是第一次前來(60.9%)的比例高於一般散客(34.7%)的受訪者。
- 停留時間：停留時間約在四個小時以上(37.0%)的受訪者前次參觀時間點以半年內的比例最高；停留時間約在三至四小時(18.8%)的受訪者前次參觀時間點以半年到一年內的比例最高；停留時間約在二至三小時(27.6%)的受訪者前次參觀時間點以一年以上的比例最高；停留時間約在一小時以內(65.8%)的受訪者前次參觀時間點以第一次前來參觀的比例最高。
- 問卷版本：填寫中文版問卷的受訪者前次參觀時間點以半年內(24.1%)、半年到一年內(8.8%)或一年以上(24.6%)的比例最高，填寫英文版問卷(74.3%)的受訪者則是第一次前來參觀的比例最高。

#### (四)院內停留時間

##### 【一般分析】

本次調查發現，今年來參觀的受訪者在院內停留時間以一至二小時的比例最高占 50.2%，相較於 99 年度比例增加 3.6%，較 98 年度增加 13.7%；而今年在院內停留時間以一小時以內的比例較往年低占 4.5%，相較於 99 年度比例減少 4.5%，較 98 年度減少 1.2%。

填寫中文版問卷(52.4%)及日文版問卷(64.8%)參觀停留時間以一至二小時的比例最多；英文版參觀停留時間以二至三小時(41.9%)的比例較跟團(40.5%)多。

表 4.1.7 受訪者參觀停留時間統計表

	樣本數	百分比(%)	填寫問卷版本		
			中文版(%)	日文版(%)	英文版(%)
一小時以內	38	4.5	3.5	12.1	4.1
一至二小時	424	50.2	50.7	64.8	27.0
二至三小時	257	30.4	30.7	18.7	41.9
三至四小時	80	9.5	9.7	0.0	18.9
四個小時以上	46	5.4	5.3	4.4	8.1
總計	845	100.0	100.0	100.0	100.0

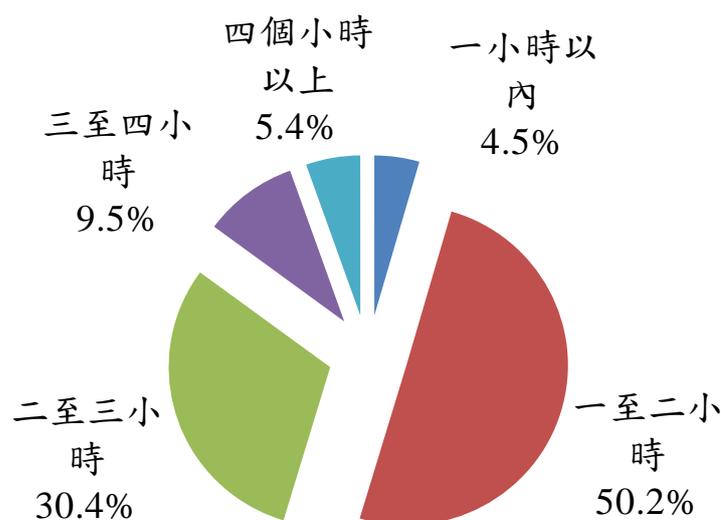


圖 4.1.8 受訪者參觀停留時間統計圖

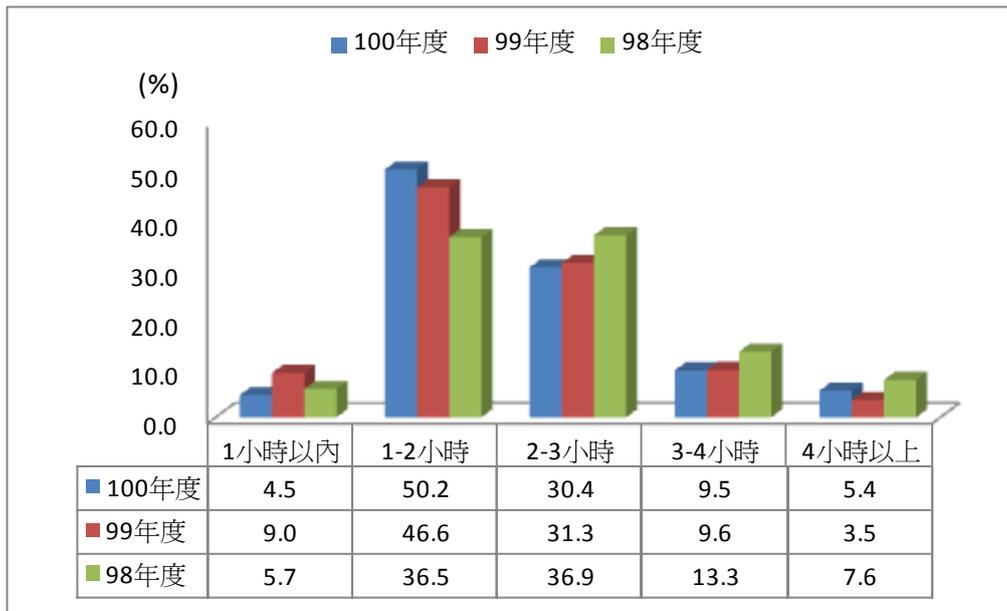


圖 4.1.9 三年度受訪者參觀停留時間比例統計圖

## 【交叉分析】

經由交叉分析結果發現，受訪者特徵中遊客類型及參觀次數方面在參觀停留時間上有顯著差異。其顯著差異說明如下：

- 遊客類型：團體遊客的受訪者參觀停留時間上以一至二小時(62.0%)的比例高於一般散客(36.7%)的受訪者；一般散客的受訪者參觀停留時間上以二至三小時(33.9%)的比例高於團體遊客的受訪者(27.3%)。
- 參觀次數：第一次前來參觀(52.8%)的受訪者參觀停留時間上以一至二小時(62.0%)的比例高於參觀一次以上(47.7%)的受訪者高；參觀一次以上的受訪者參觀停留時間上以二至三小時(31.1%)的比例高於第一次前來參觀的受訪者(29.7%)。

## (五)參觀展覽或活動

### 【一般分析】

本次調查發現，來參觀的受訪者中，有 32.9% 的受訪者表示本次來參觀是有針對某項展覽前來參觀，另有 67.1% 的受訪者表示沒有針對特定展覽前來參觀。不論填寫中文版(63.2%)、日文版(86.8%)、英文版(78.4%)問卷的受訪者均以沒有針對某項展覽前來參觀的比例較高。

表 4.1.8 受訪者是否針對某項展覽前來參觀統計表

	樣本數	百分比(%)	填寫問卷版本		
			中文版(%)	日文版(%)	英文版(%)
有	278	32.9	36.8	13.2	21.6
沒有	567	67.1	63.2	86.8	78.4
總計	845	100.0	100.0	100.0	100.0

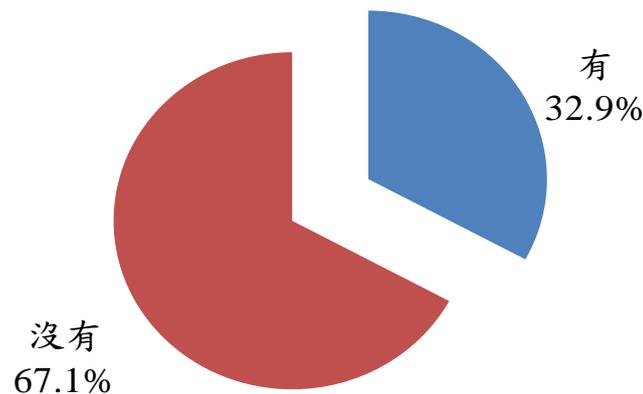


圖 4.1.10 受訪者是否針對某項展覽前來參觀統計圖

回答有針對某項展覽前來參觀的 278 位受訪者，進一步詢問瞭解受訪者前來參觀的展覽與活動，以「精彩一百 國寶總動員」特展的比例最高占 69.4%，其次是常特展之玉器占 51.8%，再者為常特展之陶瓷占 45.3%。

填寫中文版、英文版問卷的受訪者前來參觀的展覽與活動以「精彩一百國寶總動員」特展(70.0%)的比例最高；日文版前來參觀的展覽與活動以雕刻多寶格(75.0%)的比例最高。

表 4.1.9 受訪者為哪個展覽前往參觀統計表

	樣本數	百分比 (%)	填寫問卷版本		
			中文版 (%)	日文版 (%)	英文版 (%)
「精彩一百 國寶總動員」特展	193	69.4	70.0	58.3	68.8
玉器展	144	51.8	50.8	50.0	68.8
陶瓷展	126	45.3	44.4	66.7	43.8
書畫展	99	35.6	36.0	41.7	25.0
「得佳趣—乾隆皇帝的陶瓷品味」特展	86	30.9	31.2	41.7	18.8
銅器展	82	29.5	29.2	41.7	25.0
雕刻多寶格展	73	26.3	24.4	75.0	18.8
圖書文獻	43	15.5	15.2	16.7	18.8
「百年傳承 走出活路—中華民國外交史料」特展	42	15.1	14.4	41.7	6.3
佛教文物展	41	14.7	13.6	25.0	25.0
書畫多媒體室	26	9.4	8.0	41.7	6.3
「寄情人間—歷年捐贈器物」特展	12	4.3	4.4	8.3	0.0
週六晚間故宮週末夜活動	6	2.2	2.4	0.0	0.0
週三下午故宮新韻	1	0.4	0.4	0.0	0.0
總計	974	350.4	344.4	508.5	325.4

Base=278

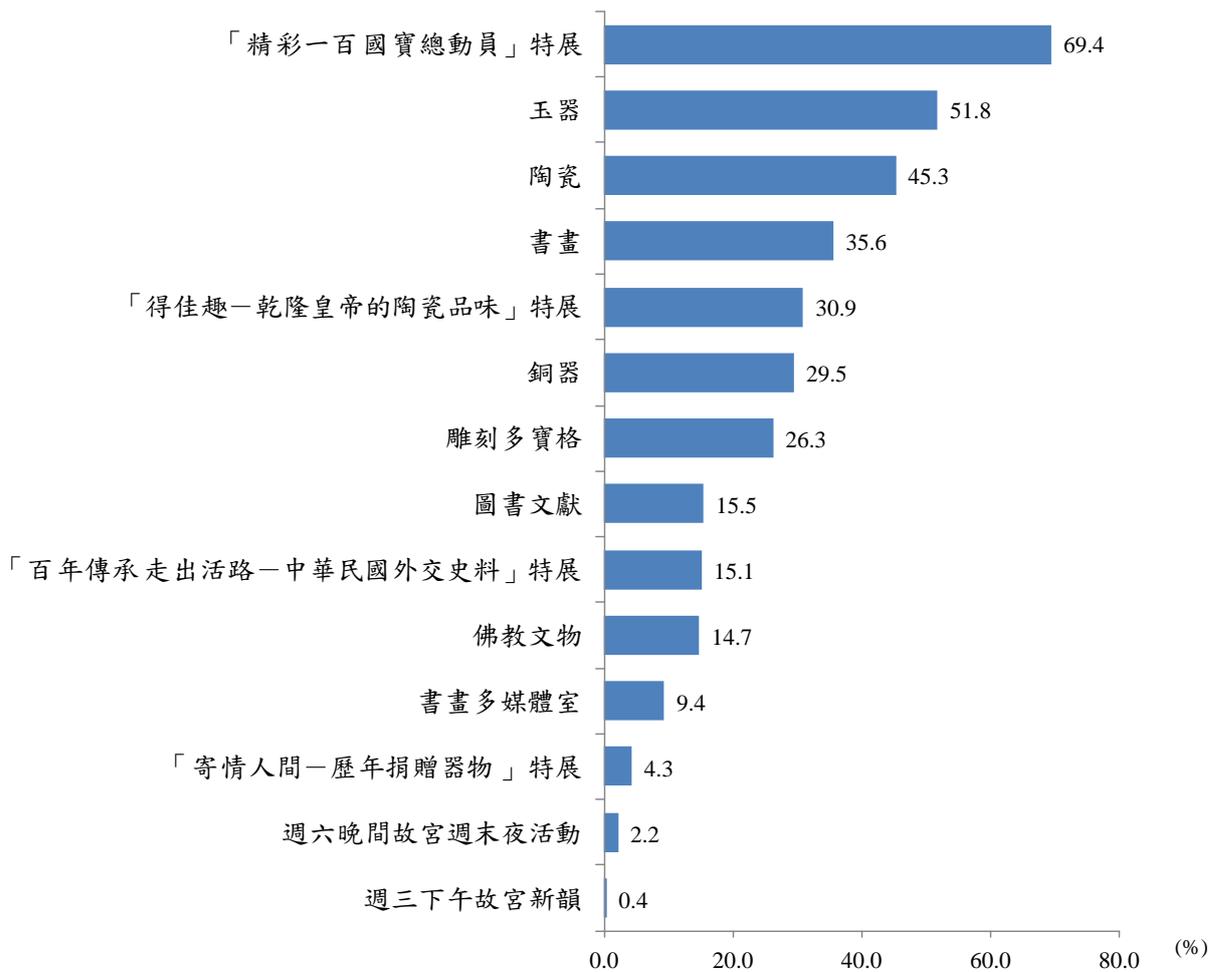


圖 4.1.11 受訪者為哪個展覽前往參觀統計圖

## 二、院內標示與服務品質滿意度

### 【滿意度分析】

針對有關院內標示與服務品質滿意度平均而言，有七成七(77.0%)的民眾對於院內標示與服務品質表示滿意，其中洗手間的清潔舒適程度(87.0%)、整體動線規劃(84.0%)、各項設施指示標誌的明確程度(82.5%)、展場的空調溫度(80.1%)四項的滿意度超過八成以上，而滿意度介於七成至八成間的项目有洗手間的數量(77.8%)、餐飲服務(75.3%)、禮品供應服務(73.3%)，而滿意度低於七成的項目為餐飲價格(66.2%)、休憩設施數量(66.6%)。

表 4.2.1 受訪者對標示與設施滿意度統計表

		非常 滿意	還算 滿意	尚 可	不太 滿意	非常不 滿意	總計	平均 數	變異 數
整體動線 規劃	樣本數	361	349	106	22	7	845		
	百分比(%)	42.7	41.3	12.5	2.6	0.8	100.0	4.2	0.8
	正/負面評價	<b>84.0</b>		<b>12.5</b>		<b>3.4</b>	<b>100.0</b>		
洗手間的 清潔舒適 程度	樣本數	421	314	98	11	1	845		
	百分比(%)	49.8	37.2	11.6	1.3	0.1	100.0	4.4	0.7
	正/負面評價	<b>87.0</b>		<b>11.6</b>		<b>1.4</b>	<b>100.0</b>		
洗手間的 數量	樣本數	350	307	154	29	5	845		
	百分比(%)	41.4	36.3	18.2	3.4	0.6	100.0	4.1	0.9
	正/負面評價	<b>77.8</b>		<b>18.2</b>		<b>4.0</b>	<b>100.0</b>		
休憩設施 數量	樣本數	269	294	198	77	7	845		
	百分比(%)	31.8	34.8	23.4	9.1	0.8	100.0	3.9	1.0
	正/負面評價	<b>66.6</b>		<b>23.4</b>		<b>9.9</b>	<b>100.0</b>		
各項設施 指示標誌 的明確程 度	樣本數	353	344	115	29	4	845		
	百分比(%)	41.8	40.7	13.6	3.4	0.5	100.0	4.2	0.8
	正/負面評價	<b>82.5</b>		<b>13.6</b>		<b>3.9</b>	<b>100.0</b>		
餐飲服務	樣本數	157	138	77	17	3	392		
	百分比(%)	40.1	35.2	19.6	4.3	0.8	100.0	4.1	0.9
	正/負面評價	<b>75.3</b>		<b>19.6</b>		<b>5.1</b>	<b>100.0</b>		

表 4.2.1 受訪者對標示與設施滿意度統計表(續)

		非常 滿意	還算 滿意	尚 可	不太 滿意	非常不 滿意	總計	平均 數	變異 數
餐飲價格	樣本數	123	128	99	23	6	379		
	百分比(%)	32.5	33.8	26.1	6.1	1.6	100.0	3.9	1.0
	正/負面評價	<b>66.2</b>		<b>26.1</b>		<b>7.7</b>	<b>100.0</b>		
禮品供應 服務	樣本數	175	181	106	20	4	486		
	百分比(%)	36.0	37.2	21.8	4.1	0.8	100.0	4.0	0.9
	正/負面評價	<b>73.3</b>		<b>21.8</b>		<b>4.9</b>	<b>100.0</b>		
展場的空 調溫度	樣本數	344	333	125	37	6	845		
	百分比(%)	40.7	39.4	14.8	4.4	0.7	100.0	4.2	0.9
	正/負面評價	<b>80.1</b>		<b>14.8</b>		<b>5.1</b>	<b>100.0</b>		

### 【不同版本問卷分析】

本次調查，填寫中文版問卷受訪者中，對院內標示與服務品質滿意度，以洗手間的清潔舒適程度方面(87.6%)、整體動線規劃(86.0%)與各項設施指示標誌的明確程度(85.9%)給予正面評價的比例較高。

填寫日文版問卷的受訪者中，對院內標示與服務品質滿意度，以洗手間的清潔舒適程度(79.0%)、整體動線規劃(65.9%)、展場的空調溫度(56.0%)給予正面評價的比例較高。

填寫英文版問卷的受訪者中，對院內標示與服務品質滿意度，在洗手間的清潔舒適程度(97.3%)、洗手間的數量(94.6%)、休憩設施數量 (89.2%)方面給予正面評價的比例較高。

表 4.2.2 不同問卷版本受訪者對院內標示與服務品質滿意度統計表

	中文版		日文版		英文版		
	樣本數	百分比 (%)	樣本數	百分比 (%)	樣本數	百分比 (%)	
整體動線規劃	正面評價	585	86.0	60	65.9	65	87.8
	尚可	76	11.2	21	23.1	9	12.2
	負面評價	19	2.8	10	11.0	0	0.0
	<b>總計</b>	<b>680</b>	<b>100.0</b>	<b>91</b>	<b>100.0</b>	<b>74</b>	<b>100.0</b>
洗手間的清潔舒適程度	正面評價	596	87.6	67	73.6	72	97.3
	尚可	76	11.2	20	22.0	2	2.7
	負面評價	8	1.2	4	4.4	0	0.0
	<b>總計</b>	<b>680</b>	<b>100.0</b>	<b>91</b>	<b>100.0</b>	<b>74</b>	<b>100.0</b>
洗手間的數量	正面評價	537	79.0	50	54.9	70	94.6
	尚可	120	17.6	30	33.0	4	5.4
	負面評價	23	3.4	11	12.1	0	0.0
	<b>總計</b>	<b>680</b>	<b>100.0</b>	<b>91</b>	<b>100.0</b>	<b>74</b>	<b>100.0</b>
休憩設施數量	正面評價	458	67.4	39	42.9	66	89.2
	尚可	156	22.9	35	38.5	7	9.5
	負面評價	66	9.7	17	18.7	1	1.4
	<b>總計</b>	<b>680</b>	<b>100.0</b>	<b>91</b>	<b>100.0</b>	<b>74</b>	<b>100.0</b>
各項設施指示標誌的明確程度	正面評價	584	85.9	50	54.9	63	85.1
	尚可	75	11.0	29	31.9	11	14.9
	負面評價	21	3.1	12	13.2	0	0.0
	<b>總計</b>	<b>680</b>	<b>100.0</b>	<b>91</b>	<b>100.0</b>	<b>74</b>	<b>100.0</b>
餐飲服務	正面評價	246	79.1	17	44.7	32	74.4
	尚可	55	17.7	15	39.5	7	16.3
	負面評價	10	3.2	6	15.8	4	9.3
	<b>總計</b>	<b>311</b>	<b>100.0</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	<b>43</b>	<b>100.0</b>

表 4.2.2 不同問卷版本受訪者對院內標示與服務品質滿意度統計表(續)

	中文版		日文版		英文版		
	樣本數	百分比 (%)	樣本數	百分比 (%)	樣本數	百分比 (%)	
餐飲價格	正面評價	214	69.3	14	42.4	23	62.2
	尚可	74	23.9	13	39.4	12	32.4
	負面評價	21	6.8	6	18.2	2	5.4
	<b>總計</b>	<b>309</b>	<b>100.0</b>	<b>33</b>	<b>100.0</b>	<b>37</b>	<b>100.0</b>
禮品供應服務	正面評價	305	76.4	18	40.9	33	76.7
	尚可	76	19.0	21	47.7	9	20.9
	負面評價	18	4.5	5	11.4	1	2.3
	<b>總計</b>	<b>399</b>	<b>100.0</b>	<b>44</b>	<b>100.0</b>	<b>43</b>	<b>100.0</b>
展場的空調溫度	正面評價	565	83.1	51	56.0	61	82.4
	尚可	86	12.6	29	31.9	10	13.5
	負面評價	29	4.3	11	12.1	3	4.1
	<b>總計</b>	<b>680</b>	<b>100.0</b>	<b>91</b>	<b>100.0</b>	<b>74</b>	<b>100.0</b>

## 【不滿意原因分析】

回答對於院內標示與服務品質不滿意的 171 位受訪者，進一步詢問瞭解受訪者不滿意的原因，其中有 34 位受訪者表示休息區座位太少，其餘原因均不到 10 位受訪者表示。

表 4.2.3 受訪者對院內標示與設施不滿意原因統計表

	樣本數
休息區座位太少	82
室內溫度太低	30
設施標示不明確	26
餐飲價格太高	26
洗手間數量不夠	21
動線指示不明確	21
食物少樣化	16
禮品價格太高	12

表 4.2.3 受訪者對院內標示與設施不滿意原因統計表(續)

	樣本數
洗手間不夠乾淨	10
禮品品質沒有很好	9
參觀人數太多	7
空氣不好有點悶	6
不能喝水	3
秩序有些混亂	2
參觀動線不符展覽主題	2
請多詳細增加日文解說	2
沒有提供休息空間	1
空間平面圖數量略少	1
秩序有些混亂	1
廁所空間小	1
廁所消毒水味過重	1
廁所無紙巾	1
無 free-wifi	1
進入各樓層無法容易得知指示內容	1
價格與品質未成正比	1
餐飲份量少	1
禮品選擇性不多	1
<b>總計</b>	<b>286</b>

### 【交叉分析】

經由交叉分析結果發現，下列受訪者特徵對於院內標示與設施存在顯著差異：

- 1.性別在洗手間的數量有顯著差異。
- 2.年齡在各項設施指示標誌的明確程度有顯著差異。
- 3.地區別在洗手間的數量及休憩設施數量有顯著差異；參觀日期在整體動線規劃及洗手間的清潔舒適程度有顯著差異。
- 4.參觀日期在整體動線規劃及洗手間的清潔舒適程度有顯著差異。

- 5.遊客類型在整體動線規劃、洗手間的數量及餐飲價格有顯著差異。
- 6.參觀次數在整體動線規劃及餐飲價格有顯著差異。
- 7.停留時間在休憩設施數量有顯著差異。
- 8.問卷版本在整體動線規劃、洗手間的清潔舒適程度、洗手間的數量、休憩設施數量、各項設施指示標誌的明確程度、餐飲服務、餐飲價格、禮品供應服務及禮品供應服務皆有顯著差異。

其顯著差異說明如下：

- 性別：女性(79.9%)的受訪者給予「洗手間的數量」正面評價的比例較男性(74.3%)的受訪者高。
- 年齡：60~69 歲(86.8%)的受訪者給予「各項設施指示標誌的明確程度」正面評價的比例最高；而 40~49 歲(76.5%)受訪者其正面評價比例最低。
- 地區別：歐美地區的受訪者在「洗手間的數量」(94.6%)及「休憩設施數量」(87.5%)方面，給予正面評價的比例最高，而日韓地區的受訪者在「洗手間的數量」(44.0%)及「休憩設施數量」(56.0%)方面，給予正面評價的比例最低。
- 參觀日期：平日的受訪者在「整體動線規劃」(87.0%)及「洗手間的清潔舒適程度」(88.6%)給予正面評價的比例較假日的受訪者高(分別為 79.3%、84.5%)。
- 遊客類型：團體遊客在「整體動線規劃」(87.3%)、「洗手間的數量」(81.1%)及「餐飲價格」(72.2%)方面給予正面評價的比例較一般散客高(分別為 80.3%、73.9%、60.0%)。
- 參觀次數：第一次前來參觀的受訪者在「整體動線規劃」(87.8%)及「餐飲價格」(69.2%)方面給予正面評價的比例較去過一次以上的受訪者高(分別為 80.4%、64.1%)。

- 停留時間：停留時間約在二至三小時(71.6%)的受訪者在「休憩設施數量」方面給予正面評價的比例最高，而停留時間約在一小時以內(57.9%)的受訪者給予正面評價的比例最低。
- 問卷版本：填寫英文版問卷的受訪者在「整體動線規劃」(87.8%)、「洗手間的清潔舒適程度」(97.3%)、「洗手間的數量」(94.6%)、「休憩設施數量」(89.2%)及「禮品供應服務」(76.7%)方面給予正面評價的比例最高；而填寫中文版問卷的受訪者在「各項設施指示標誌的明確程度」(85.9%)、「餐飲服務」(79.1%)、「餐飲價格」(69.3%)及「展場的空調溫度」(83.1%)方面給予正面評價的比例最高。

### 【歷年比較分析】

有關院內標示與服務品質滿意度，依 99 年度有調查之相同項目，包括：整體動線規劃、洗手間的清潔舒適程度、洗手間的數量、休憩設施數量、各項設施指示標誌的明確程度、餐飲服務、禮品供應服務進行歷年比較分析。

#### ➤ 整體動線規劃

本次調查發現，今年來參觀的受訪者中，對整體動線規劃給予正面評價的比例為 84.0%(非常滿意 42.7%、滿意 41.3%)，較 99 年度比例增加 0.9%；負面評價的比例為 3.4%(不太滿意 2.6%，非常不滿意 0.8%)較 99 年度減少 1.0%。

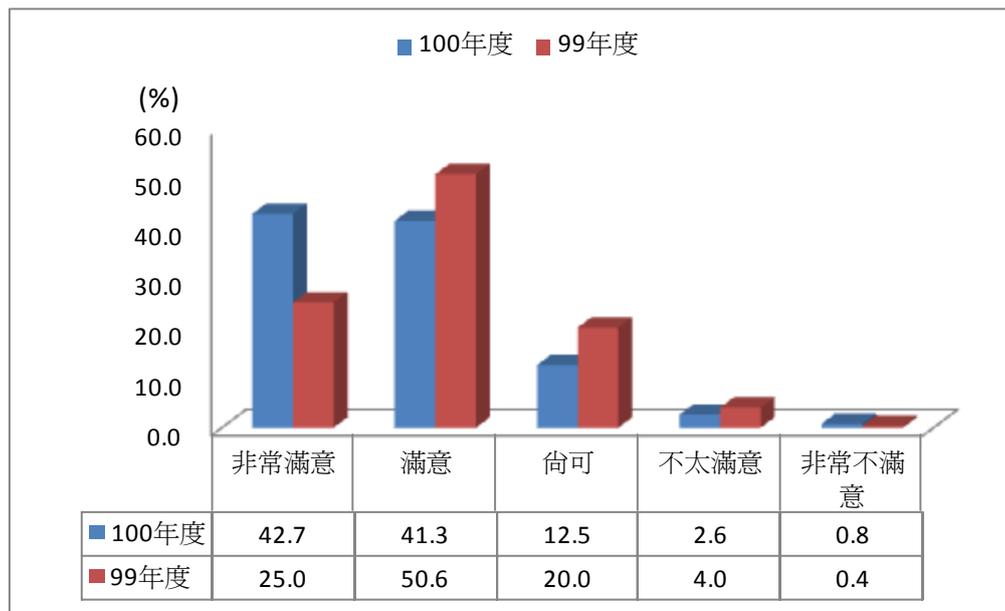


圖 4.2.1 二年度受訪者對整體動線滿意度比例統計圖

#### ➤ 洗手間的清潔舒適程度

本次調查發現，今年來參觀的受訪者中，對洗手間的清潔舒適程度給予正面評價的比例與 99 年度相同為 87.0%(非常滿意 49.8%，滿意 37.2%)；負面評價的比例為 1.4%(不太滿意 1.3%，非常不滿意 0.1%)亦與 99 年度相同。

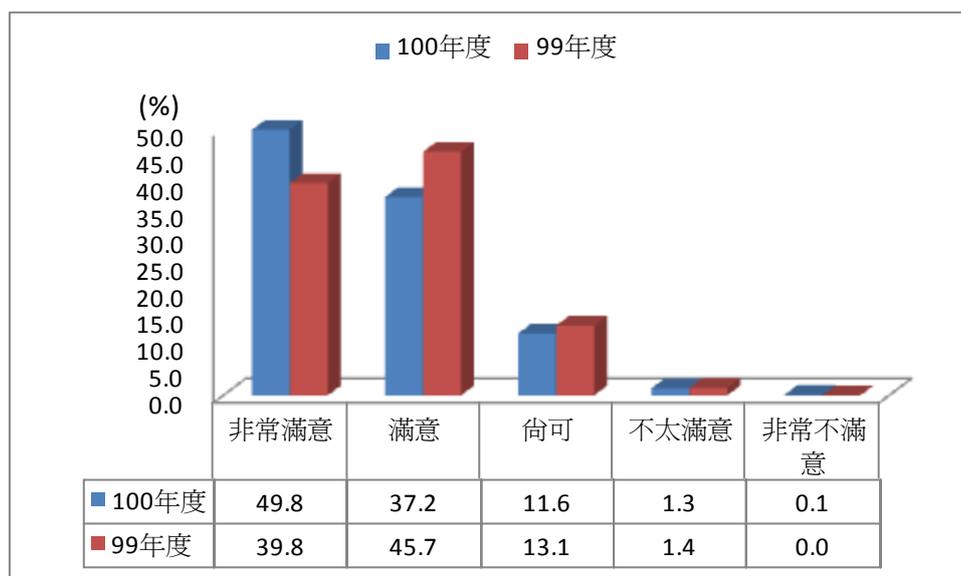


圖 4.2.2 二年度受訪者對洗手間的清潔舒適滿意度比例統計圖

### ➤ 洗手間的數量

本次調查發現，今年來參觀的受訪者中，對洗手間的數量給予正面評價的比例為 77.8%(非常滿意 41.4%，滿意 36.3%)，較 99 年度比例增加 5.2%；負面評價的比例為 4.0%(不太滿意 3.4%，非常不滿意 0.6%)，較 99 年度減少 2.1%。

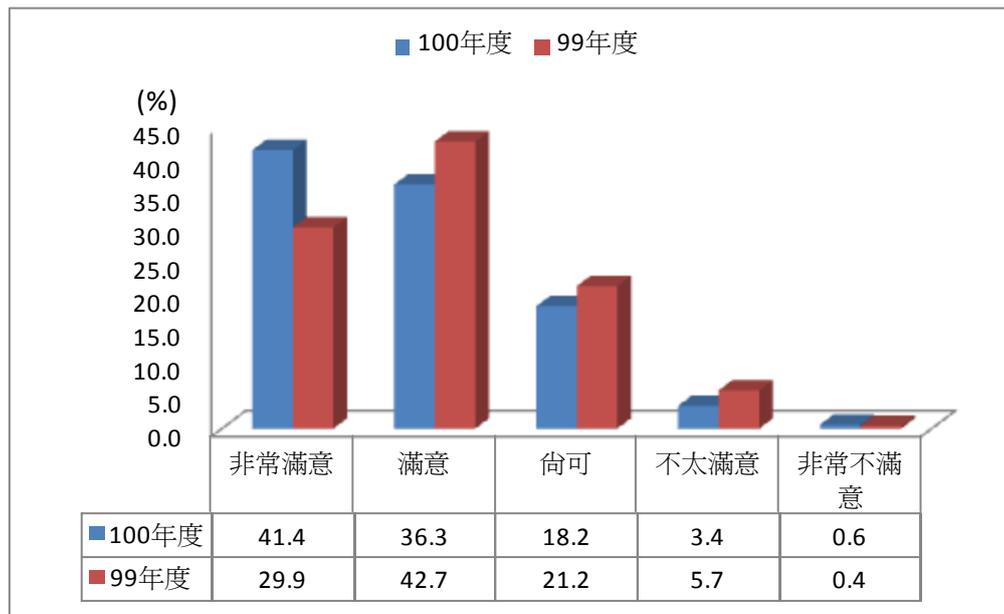


圖 4.2.3 二年度受訪者對洗手間的數量滿意度比例統計圖

### ➤ 休憩設施數量

本次調查發現，今年來參觀的受訪者中，對休憩設施數量給予正面評價的比例較為 66.6%(非常滿意 31.8%，滿意 34.8%)，較 99 年度比例減少 5.7%；負面評價的比例為 9.9%(不太滿意 9.1%，非常不滿意 0.8%)，較 99 年度增加 5.9%。

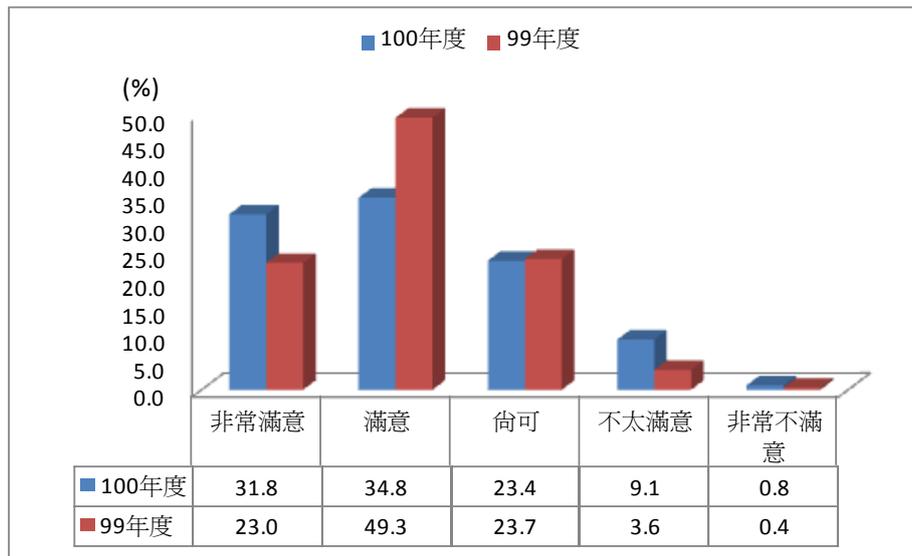


圖 4.2.4 二年度受訪者對休憩設施數量滿意度比例統計圖

➤ 各項設施指示標誌的明確程度

本次調查發現，今年來參觀的受訪者中，對各項設施指示標誌的明確程度給予正面評價的比例為 82.5%(非常滿意 41.8%，滿意 40.7%)，較 99 年度比例增加 6.3%；負面評價的比例為 3.9%(不太滿意 3.4%，非常不滿意 0.5%)，較 99 年度減少 0.3%。

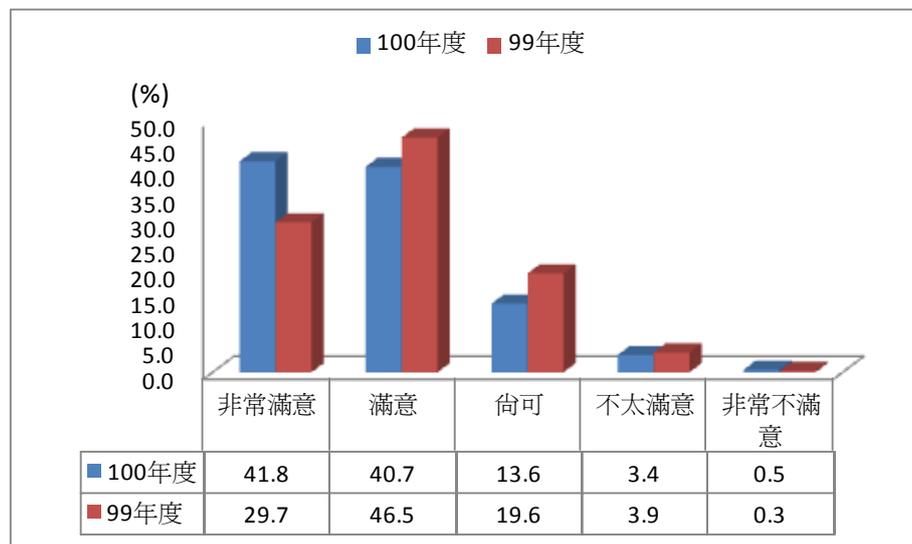


圖 4.2.5 二年度受訪者對各項設施指示標誌的明確程度滿意度比例統計圖

### ➤ 餐飲服務

本次調查發現，今年來參觀的受訪者中，對餐飲服務給予正面評價的比例為 75.3%(非常滿意 40.1%，滿意 35.2%)，較 99 年度比例增加 15.2%；負面評價的比例為 5.1%(不太滿意 4.3%，非常不滿意 0.8%)，較 99 年度減少 0.2%。

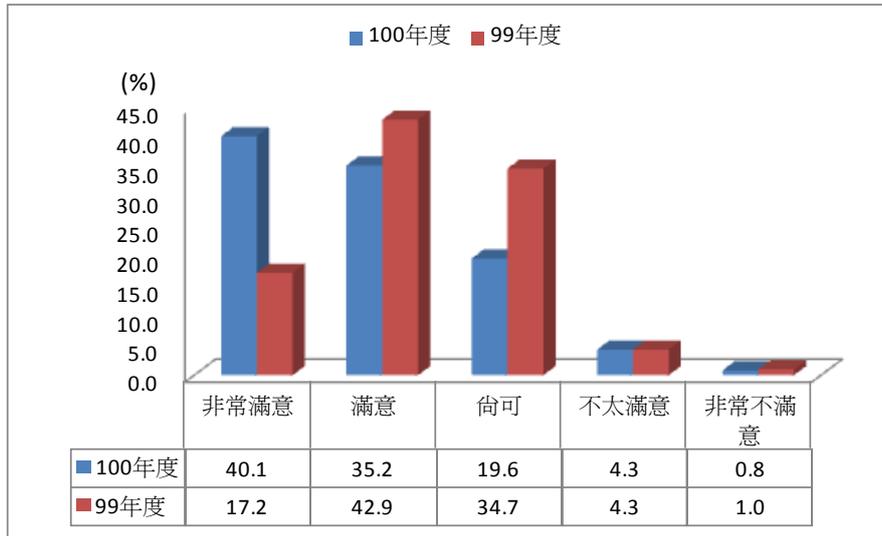


圖 4.2.6 二年度受訪者對餐飲服務滿意度比例統計圖

### ➤ 禮品供應服務

本次調查發現，今年來參觀的受訪者中，對禮品供應服務給予正面評價的比例為 73.3%(非常滿意 36.0%，滿意 37.2%)，較 99 年度比例增加 2.7%；負面評價的比例為 4.9%(不太滿意 4.1%，非常不滿意 0.8%)，較 99 年度增加 2.5%。

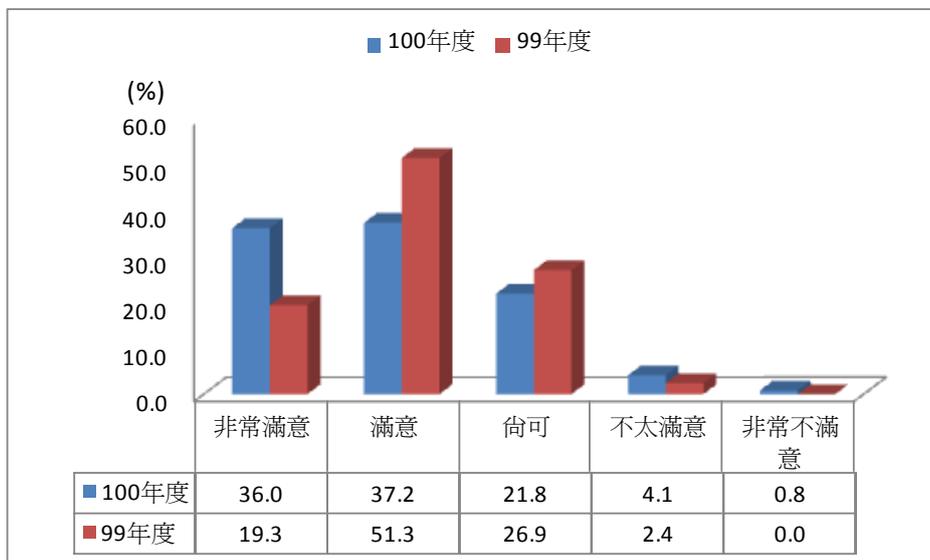


圖 4.2.7 二年度受訪者對禮品供應服務滿意度比例統計圖

### 三、人員服務滿意度

#### 【滿意度分析】

平均而言，有八成五(84.6%)的民眾對於人員服務表示滿意，在十項人員服務中，除了餐飲販售人員(77.0%)的滿意度不到八成外，其餘九項均超過八成，其中又以導覽機租借人員(86.9%)、旅遊領隊/導遊解說人員(86.8%)、服務台人員(86.7%)的滿意度較高。因 99 年度人員服務僅調查整體人員服務滿意度，因此無法進行比較。

表 4.3.1 受訪這對人員服務態度滿意度統計表

		非常 滿意	還算 滿意	尚可	不太 滿意	非常 不滿意	總計	平均 數	變異 數
售票人員	樣本數	291	286	94	3	1	675	4.3	0.7
	百分比(%)	43.1	42.4	13.9	0.4	0.1	100.0		
	正/負面評價	<b>85.5</b>	<b>13.9</b>	<b>0.6</b>	<b>100.0</b>				
寄物處服務人員	樣本數	252	259	85	2	1	599	4.3	0.7
	百分比(%)	42.1	43.2	14.2	0.3	0.2	100.0		
	正/負面評價	<b>85.3</b>	<b>14.2</b>	<b>0.5</b>	<b>100.0</b>				
收票人員	樣本數	296	296	93	5	1	691	4.3	0.7
	百分比(%)	42.8	42.8	13.5	0.7	0.1	100.0		
	正/負面評價	<b>85.7</b>	<b>13.5</b>	<b>0.9</b>	<b>100.0</b>				
服務台人員	樣本數	307	278	84	4	2	675	4.3	0.7
	百分比(%)	45.5	41.2	12.4	0.6	0.3	100.0		
	正/負面評價	<b>86.7</b>	<b>12.4</b>	<b>0.9</b>	<b>100.0</b>				
陳列室安管人員	樣本數	286	269	96	6	3	660	4.3	0.8
	百分比(%)	43.3	40.8	14.5	0.9	0.5	100.0		
	正/負面評價	<b>84.1</b>	<b>14.5</b>	<b>1.4</b>	<b>100.0</b>				
故宮的導覽解說人員	樣本數	255	218	71	6	2	552	4.3	0.8
	百分比(%)	46.2	39.5	12.9	1.1	0.4	100.0		
	正/負面評價	<b>85.7</b>	<b>12.9</b>	<b>1.4</b>	<b>100.0</b>				
旅遊領隊/導遊解說人員	樣本數	287	225	69	5	4	590	4.3	0.8
	百分比(%)	48.6	38.1	11.7	0.8	0.7	100.0		
	正/負面評價	<b>86.8</b>	<b>11.7</b>	<b>1.5</b>	<b>100.0</b>				

表 4.3.1 受訪這對人員服務態度滿意度統計表(續)

		非常 滿意	還算 滿意	尚可	不太 滿意	非常 不滿意	總計	平均 數	變異 數
導覽機租借人員	樣本數	224	234	62	5	2	527	4.3	0.7
	百分比(%)	42.5	44.4	11.8	0.9	0.4	100.0		
	正/負面評價	<b>86.9</b>		<b>11.8</b>	<b>1.3</b>		<b>100.0</b>		
禮品販售人員	樣本數	213	228	90	6	1	538	4.2	0.8
	百分比(%)	39.6	42.4	16.7	1.1	0.2	100.0		
	正/負面評價	<b>82.0</b>		<b>16.7</b>	<b>1.3</b>		<b>100.0</b>		
餐飲販售人員	樣本數	167	157	92	3	2	421	4.1	0.8
	百分比(%)	39.7	37.3	21.9	0.7	0.5	100.0		
	正/負面評價	<b>77.0</b>		<b>21.9</b>	<b>1.2</b>		<b>100.0</b>		

## 【不同版本問卷分析】

本次調查，填寫中文版問卷的受訪者，對人員服務滿意度以導覽機租借人員(91.3%)、服務台人員(91.0%)、故宮導覽解說人員(90.6%)給予正面評價的比例較高。填寫日文版問卷的受訪者，對人員服務滿意度以旅遊領隊/導遊解說人員(69.1%)、收票人員(57.3%)、導覽機租借人員(54.1%)給予正面評價的比例較高。填寫英文版問卷的受訪者對人員服務滿意度以旅遊領隊/導遊解說人員(90.0%)、導覽機租借人員(90.0%)、收票人員方面給予(88.3%)給予正面評價的比例較高。

表 4.3.2 不同問卷版本受訪者對人員服務滿意度統計表

	中文版		日文版		英文版		
	樣本數	百分比(%)	樣本數	百分比(%)	樣本數	百分比(%)	
售票人員	正面評價	489	89.2	36	52.9	52	88.1
	尚可	56	10.2	31	45.6	7	11.9
	負面評價	3	0.5	1	1.5	0	0.0
	總計	<b>548</b>	<b>100.0</b>	<b>68</b>	<b>100.0</b>	<b>59</b>	<b>100.0</b>

表 4.3.2 不同問卷版本受訪者對人員服務滿意度統計表(續 1)

	中文版		日文版		英文版		
	樣本數	百分比 (%)	樣本數	百分比 (%)	樣本數	百分比 (%)	
寄物處服務人員	正面評價	442	89.7	27	46.6	42	87.5
	尚可	49	9.9	30	51.7	6	12.5
	負面評價	2	0.4	1	1.7	0	0.0
	<b>總計</b>	<b>493</b>	<b>100.0</b>	<b>58</b>	<b>100.0</b>	<b>48</b>	<b>100.0</b>
收票人員	正面評價	496	89.2	43	57.3	53	88.3
	尚可	55	9.9	31	41.3	7	11.7
	負面評價	5	0.9	1	1.3	0	0.0
	<b>總計</b>	<b>556</b>	<b>100.0</b>	<b>75</b>	<b>100.0</b>	<b>60</b>	<b>100.0</b>
服務台人員	正面評價	507	91.0	36	53.7	42	82.4
	尚可	47	8.4	29	43.3	8	15.7
	負面評價	3	0.5	2	3.0	1	2.0
	<b>總計</b>	<b>557</b>	<b>100.0</b>	<b>67</b>	<b>100.0</b>	<b>51</b>	<b>100.0</b>
陳列室安管人員	正面評價	477	88.5	38	53.5	40	80.0
	尚可	58	10.8	30	42.3	8	16.0
	負面評價	4	0.7	3	4.2	2	4.0
	<b>總計</b>	<b>539</b>	<b>100.0</b>	<b>71</b>	<b>100.0</b>	<b>50</b>	<b>100.0</b>
故宮的導覽解說人員	正面評價	416	90.6	31	50.0	26	83.9
	尚可	38	8.3	28	45.2	5	16.1
	負面評價	5	1.1	3	4.8	0	0.0
	<b>總計</b>	<b>459</b>	<b>100.0</b>	<b>62</b>	<b>100.0</b>	<b>31</b>	<b>100.0</b>
旅遊領隊/導遊解說人員	正面評價	429	89.0	47	69.1	36	90.0
	尚可	45	9.3	20	29.4	4	10.0
	負面評價	8	1.7	1	1.5	0	0.0
	<b>總計</b>	<b>482</b>	<b>100.0</b>	<b>68</b>	<b>100.0</b>	<b>40</b>	<b>100.0</b>
導覽機租借人員	正面評價	398	91.3	33	54.1	27	90.0
	尚可	34	7.8	25	41.0	3	10.0
	負面評價	4	0.9	3	4.9	0	0.0
	<b>總計</b>	<b>436</b>	<b>100.0</b>	<b>61</b>	<b>100.0</b>	<b>30</b>	<b>100.0</b>

表 4.3.2 不同問卷版本受訪者對人員服務滿意度統計表(續 2)

	中文版		日文版		英文版		
	樣本數	百分比 (%)	樣本數	百分比 (%)	樣本數	百分比 (%)	
禮品販售人員	正面評價	378	86.7	25	43.9	38	84.4
	尚可	56	12.8	29	50.9	5	11.1
	負面評價	2	0.5	3	5.3	2	4.4
	總計	<b>436</b>	<b>100.0</b>	<b>57</b>	<b>100.0</b>	<b>45</b>	<b>100.0</b>
餐飲販售人員	正面評價	281	83.6	15	32.6	28	71.8
	尚可	52	15.5	30	65.2	10	25.6
	負面評價	3	0.9	1	2.2	1	2.6
	總計	<b>336</b>	<b>100.0</b>	<b>46</b>	<b>100.0</b>	<b>39</b>	<b>100.0</b>

## 【不滿意原因分析】

回答不滿意人員服務態度的 44 位受訪者，進一步詢問瞭解受訪者不滿意的原因，其中有 22 位受訪者反映人員服務態度不佳，其餘原因均不到 10 位受訪者反映。

表 4.3.3 受訪這對人員服務態度不滿意原因統計表

	樣本數
態度不佳	22
要親切一點，多點笑容	6
有點吵雜	5
聲音太大	3
太大聲影響到其他人	1
未詳細解說，並事先測試機器，導致導覽機參訪過程美中不足	1
安管人員不時打擾參觀，卻未說明規定禁止之理由	1
參觀者喧嘩時，並未制止，而且繼續喧嘩	1
售票人員態度不好，寄物處服務人員態度惡劣	1
排隊很久才能領導覽機	1
導覽人員太少	1
聽起來有點刺耳	1
總計	44

## 【交叉分析】

經由交叉分析結果發現，下列受訪者特徵與人員服務態度存在顯著差異：

1. 遊客類型在旅遊領隊/導遊解說人員有顯著差異。
2. 問卷版本在陳列室安管人員及禮品販售人員皆有顯著差異。

其顯著差異說明如下：

- 遊客類型：團體遊客對於「旅遊領隊/導遊解說人員」(89.2%)方面給予正面評價的比例較一般散客(81.9%)高。
- 問卷版本：填寫中文版問卷的受訪者對於「陳列室安管人員」(88.5%)及「禮品販售人員」(86.7%)方面給予正面評價的比例較高，而填寫日文版問卷的受訪者在「陳列室安管人員」(53.5%)及「禮品販售人員」(43.9%)方面，給予正面評價的比例較低。

## 【歷年比較分析】

有關人員服務品質滿意度，因 99 年度之調查僅調查整體人員服務滿意度一題，本年度調查則是細分成 10 項人員服務項目，因此無法進行比較。

## 四、展覽規劃滿意度

### (一)「精彩一百 國寶總動員」特展

#### 【參觀行為分析】

本次調查發現，來參觀的受訪者中，有 86.6% 的受訪者有參觀「精彩一百 國寶總動員」特展，另有 13.4% 的受訪者表示沒有參觀。

不論填寫中文版(86.3%)、日文版(89.0%)、英文版(86.5%)問卷的受訪者均以有參觀「精彩一百 國寶總動員」特展的比例較高。

表 4.4.1 受訪者是否有參觀「精彩一百 國寶總動員」特展統計表

	樣本數	百分比(%)	填寫問卷版本		
			中文版(%)	日文版(%)	英文版(%)
有參觀	732	86.6	86.3	89.0	86.5
沒有參觀	113	13.4	13.7	11.0	13.5
總計	845	100.0	100.0	100.0	100.0

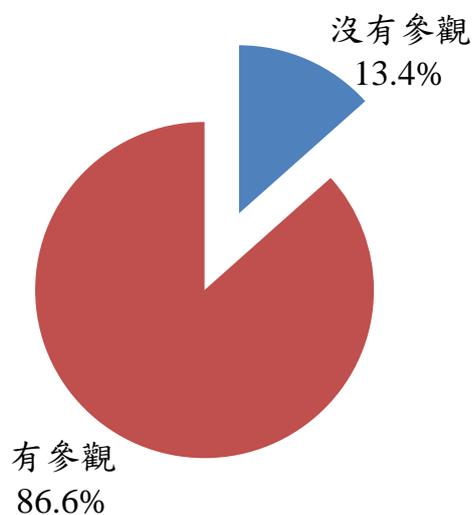


圖 4.4.1 受訪者是否有參觀「精彩一百 國寶總動員」特展統計圖

## 【交叉分析】

經由交叉分析結果發現，受訪者特徵中性別、地區及遊客類型對有無參觀「精彩一百 國寶總動員」特展有顯著差異。其顯著差異說明如下：

- 性別：女性(89.6%)的受訪者有參觀「精彩一百 國寶總動員」特展的比例較男性(82.0%)受訪者高。
- 地區別：大陸/港澳地區(91.8%)的受訪者有參觀「精彩一百 國寶總動員」特展的比例最高，而歐美地區(82.1%)的受訪者有參觀「精彩一百 國寶總動員」特展的比例最低。
- 遊客類型：團體遊客(93.6%)的受訪者有參觀「精彩一百 國寶總動員」特展的比例較一般散客(78.7%)的受訪者高。

## 【滿意度分析】

有 732 位受訪者有參觀「精彩一百 國寶總動員」特展，對於「精彩一百 國寶總動員」特展之滿意度中，各項滿意度皆超過八成，其中又以展覽文物內容的豐富性與展覽內容的展示方式(均為 89.1%)較高，其次是陳列室的光線照明(87.3%)、陳列室空間規劃(86.3%)、陳列室的動線規劃(82.8%)。

表 4.4.2 受訪者參觀「精彩一百 國寶總動員」特展展覽規劃滿意度統計表

		非常滿意	還算滿意	尚可	不太滿意	非常不滿意	總計	平均數	變異數
展覽文物內容的豐富性	樣本數	261	391	80	0	0	732		
	百分比(%)	35.7	53.4	10.9	0.0	0.0	100.0	4.2	0.6
	正/負面評價	<b>89.1</b>		<b>10.9</b>		<b>0.0</b>	<b>100.0</b>		
展覽內容的展示方式	樣本數	266	386	78	2	0	732		
	百分比(%)	36.3	52.7	10.7	0.3	0.0	100.0	4.3	0.6
	正/負面評價	<b>89.1</b>		<b>10.7</b>		<b>0.3</b>	<b>100.0</b>		
陳列室的動線規劃	樣本數	239	400	88	5	0	732		
	百分比(%)	32.7	54.6	12.0	0.7	0.0	100.0	4.2	0.7
	正/負面評價	<b>87.3</b>		<b>12.0</b>		<b>0.7</b>	<b>100.0</b>		

表 4.4.2 受訪者參觀「精彩一百 國寶總動員」特展展覽規劃滿意度統計表(續)

		非常 滿意	還算 滿意	尚 可	不太 滿意	非常 不滿 意	總計	平均 數	變異 數
陳列室空 間規劃	樣本數	252	380	98	2	0	732		
	百分比(%)	34.4	51.9	13.4	0.3	0.0	100.0	4.2	0.7
	正/負面評價	<b>86.3</b>		<b>13.4</b>	<b>0.3</b>		<b>100.0</b>		
陳列室的 光線照明	樣本數	251	388	81	12	0	732		
	百分比(%)	34.3	53.0	11.1	1.6	0.0	100.0	4.2	0.7
	正/負面評價	<b>87.3</b>		<b>11.1</b>	<b>1.6</b>		<b>100.0</b>		

## 【不同版本問卷分析】

本次調查，填寫中文版問卷的受訪者，對於「精彩一百 國寶總動員」特展滿意度以展覽文物內容的豐富性(90.5%)、展覽內容的展示方式(89.3%)、陳列室的動線規劃(88.1%)給予正面評價的比例較高。填寫日文版問卷的受訪者，對於「精彩一百 國寶總動員」特展滿意度以陳列室的光線照明(93.8%)、展覽內容的展示方式(86.4%)、陳列室的動線規劃方面給予(85.2%)給予正面評價的比例較高。填寫英文版問卷的受訪者，對於「精彩一百 國寶總動員」特展滿意度以展覽內容的展示方式(90.6%)、展覽文物內容的豐富性(89.1%)、陳列室空間規劃(84.4%)給予正面評價的比例較高。

表 4.4.3 不同問卷版本受訪者對特展滿意度統計表

		中文版		日文版		英文版	
		樣本數	百分比 (%)	樣本數	百分比 (%)	樣本數	百分比 (%)
展覽文物 內容的豐富性	正面評價	531	90.5	64	79.0	57	89.1
	尚可	56	9.5	17	21.0	7	10.9
	負面評價	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	總計	<b>587</b>	<b>100.0</b>	<b>81</b>	<b>100.0</b>	<b>64</b>	<b>100.0</b>

表 4.4.3 不同問卷版本受訪者對特展滿意度統計表(續)

	中文版		日文版		英文版		
	樣本數	百分比 (%)	樣本數	百分比 (%)	樣本數	百分比 (%)	
展覽內容的 展示方式	正面評價	524	89.3	70	86.4	58	90.6
	尚可	61	10.4	11	13.6	6	9.4
	負面評價	2	0.3	0	0.0	0	0.0
	總計	<b>587</b>	<b>100.0</b>	<b>81</b>	<b>100.0</b>	<b>64</b>	<b>100.0</b>
陳列室的 動線規劃	正面評價	517	88.1	69	85.2	53	82.8
	尚可	65	11.1	12	14.8	11	17.2
	負面評價	5	0.9	0	0.0	0	0.0
	總計	<b>587</b>	<b>100.0</b>	<b>81</b>	<b>100.0</b>	<b>64</b>	<b>100.0</b>
陳列室的 空間規劃	正面評價	513	87.4	65	80.2	54	84.4
	尚可	72	12.3	16	19.8	10	15.6
	負面評價	2	0.3	0	0.0	0	0.0
	總計	<b>587</b>	<b>100.0</b>	<b>81</b>	<b>100.0</b>	<b>64</b>	<b>100.0</b>
陳列室的 光線照明	正面評價	511	87.1	76	93.8	52	81.3
	尚可	64	10.9	5	6.2	12	18.8
	負面評價	12	2.0	0	0.0	0	0.0
	總計	<b>587</b>	<b>100.0</b>	<b>81</b>	<b>100.0</b>	<b>64</b>	<b>100.0</b>

## 【交叉分析】

經由交叉分析結果發現，受訪者特徵中地區別、參觀次數及問卷版本在「精彩一百 國寶總動員」特展的「展覽文物內容的豐富性」方面有顯著差異。其顯著差異說明如下：

- 地區別：台灣地區(92.7%)的受訪者給予特展的「展覽文物內容的豐富性」正面評價的比例最高，而日韓地區(79.0%)的受訪者給予正面評價的比例最低。
- 參觀次數：參觀過一次以上故宮博物院(93.2%)的受訪者給予特展的「展覽文物內容的豐富性」正面評價的比例較第一次參觀(84.9%)的受訪者高。

- 問卷版本：填寫中文版問卷(90.5%)的受訪者給予特展的「展覽文物內容的豐富性」正面評價的比例最高，而填寫日文版問卷(79.0%)的受訪者給予正面評價的比例最低。

### 【歷年比較分析】

因 99 年度與 100 年度之特展內容不同，故無法進行歷年比較分析

## (二)其他常設展

### 【參觀行為分析】

有 98.3%的觀眾有參觀其他常設展，較 99 年度比例增加 13.0%，不論填寫中文版(98.4%)、日文版(98.9%)、英文版(97.3%)問卷的受訪者均以有參觀其他常設展的比例較高。

表 4.4.4 受訪者是否有參觀其他常設展統計表

	樣本數	百分比(%)	填寫問卷版本		
			中文版(%)	日文版(%)	英文版(%)
有參觀	831	98.3	98.4	98.9	97.3
沒有參觀	14	1.7	1.6	1.1	2.7
總計	845	100.0	100.0	100.0	100.0

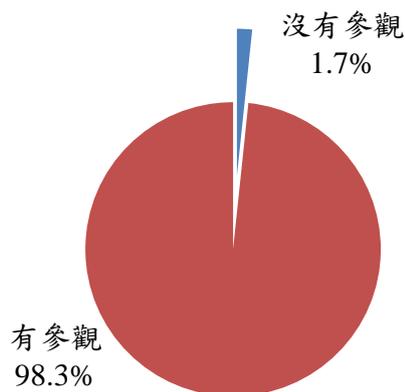


圖 4.4.2 受訪者是否有參觀其他常設展統計圖

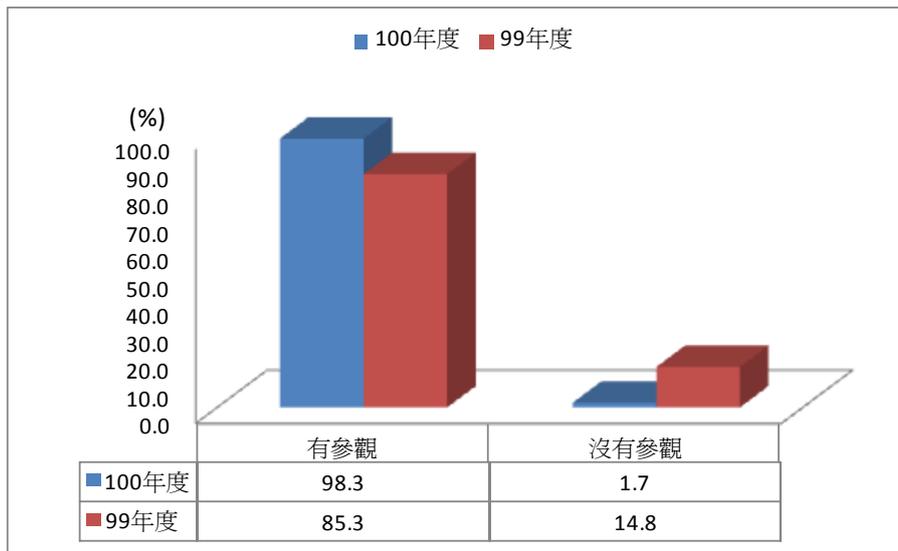


圖 4.4.3 二年度受訪者是否有參觀其他常設展比例統計圖

### 【交叉分析】

經由交叉分析結果發現，受訪者所有的特徵對於有無參觀其他常設展皆無顯著差異或不適合卡方檢定（期望值低於 5 之比率大於 25%）。

### 【滿意度分析】

有 831 位受訪者有參觀其他常設展，對於常設展各項滿意度中，以展覽文物內容的豐富性與展覽內容的展示方式(均為 89.7%)較高，其次是陳列室空間規劃(88.3%)，再者依序為陳列室的動線規劃(85.9%)及陳列室的光線照明(84.1%)。

表 4.4.5 受訪者參觀其他常設展展覽規劃滿意度統計表

		非常 滿意	還算 滿意	尚 可	不太 滿意	非常 不滿 意	總計	平均 數	變異 數
展覽文物 內容的豐 富性	樣本數	325	420	83	3	0	831		
	百分比(%)	39.1	50.5	10.0	0.4	0.0	100.0	4.3	0.7
	正/負面評價	<b>89.7</b>		<b>10.0</b>	<b>0.4</b>		<b>100.0</b>		
展覽內容 的展示方 式	樣本數	270	475	85	1	0	831		
	百分比(%)	32.5	57.2	10.2	0.1	0.0	100.0	4.2	0.6
	正/負面評價	<b>89.7</b>		<b>10.2</b>	<b>0.1</b>		<b>100.0</b>		
陳列室的 動線規劃	樣本數	297	417	113	4	0	831		
	百分比(%)	35.7	50.2	13.6	0.5	0.0	100.0	4.2	0.7
	正/負面評價	<b>85.9</b>		<b>13.6</b>	<b>0.5</b>		<b>100.0</b>		
陳列室空 間規劃	樣本數	286	448	95	2	0	831		
	百分比(%)	34.4	53.9	11.4	0.2	0.0	100.0	4.2	0.6
	正/負面評價	<b>88.3</b>		<b>11.4</b>	<b>0.2</b>		<b>100.0</b>		
陳列室的 光線照明	樣本數	303	396	116	16	0	831		
	百分比(%)	36.5	47.7	14.0	1.9	0.0	100.0	4.2	0.7
	正/負面評價	<b>84.1</b>		<b>14.0</b>	<b>1.9</b>		<b>100.0</b>		

## 【不同版本問卷分析】

本次調查，填寫中文版問卷的受訪者，對於其他常設展滿意度以展覽文物內容的豐富性(90.6%)、展覽內容的展示方式(89.7%)、陳列室空間規劃(89.4%)給予正面評價的比例較高。填寫日文版問卷的受訪者，對於其他常設展滿意度以展覽內容的展示方式(88.9%)、陳列室的動線規劃(86.7%)、陳列室空間規劃、(86.7%)給予正面評價的比例較高。填寫英文版問卷的受訪者，對於其他常設展滿意度以展覽內容的展示方式(90.3%)、展覽文物內容的豐富性(87.5%)、陳列室的動線規劃(84.7%)給予正面評價的比例較高。

表 4.4.6 不同問卷版本受訪者對常設展滿意度統計表

	中文版		日文版		英文版		
	樣本數	百分比 (%)	樣本數	百分比 (%)	樣本數	百分比 (%)	
展覽文物 內容的豐富性	正面評價	606	90.6	76	84.4	63	87.5
	尚可	62	9.3	12	13.3	9	12.5
	負面評價	1	0.1	2	2.2	0	0.0
	<b>總計</b>	<b>669</b>	<b>100.0</b>	<b>90</b>	<b>100.0</b>	<b>72</b>	<b>100.0</b>
展覽內容的 展示方式	正面評價	600	89.7	80	88.9	65	90.3
	尚可	69	10.3	10	11.1	6	8.3
	負面評價	0	0.0	0	0.0	1	1.4
	<b>總計</b>	<b>669</b>	<b>100.0</b>	<b>90</b>	<b>100.0</b>	<b>72</b>	<b>100.0</b>
陳列室的 動線規劃	正面評價	575	85.9	78	86.7	61	84.7
	尚可	90	13.5	12	13.3	11	15.3
	負面評價	4	0.6	0	0.0	0	0.0
	<b>總計</b>	<b>669</b>	<b>100.0</b>	<b>90</b>	<b>100.0</b>	<b>72</b>	<b>100.0</b>
陳列室的 空間規劃	正面評價	598	89.4	78	86.7	58	80.6
	尚可	69	10.3	12	13.3	14	19.4
	負面評價	2	0.3	0	0.0	0	0.0
	<b>總計</b>	<b>669</b>	<b>100.0</b>	<b>90</b>	<b>100.0</b>	<b>72</b>	<b>100.0</b>
陳列室的 光線照明	正面評價	566	84.6	73	81.1	60	83.3
	尚可	90	13.5	14	15.6	12	16.7
	負面評價	13	1.9	3	3.3	0	0.0
	<b>總計</b>	<b>669</b>	<b>100.0</b>	<b>90</b>	<b>100.0</b>	<b>72</b>	<b>100.0</b>

### 【不滿意原因分析】

回答不滿意展覽規劃的 29 位受訪者，進一步詢問瞭解受訪者不滿意的原因，有 17 位受訪者表示展覽館光線不夠明亮，其餘原因均不到 10 位受訪者表示。

表 4.4.7 受訪者參觀特展或常設展對展覽規劃不滿意原因統計表

	樣本數
光線不夠明亮	17
展出物品不夠多	3
動線規劃不佳	3
人太多展出空間太小	1
不易看到物品細節	1
中間的展品常有多人難通行	1
百年特展太擁擠，動現凌亂不明	1
特展空間太小	1
路線太複雜，展示品有高有低，燈光太暗	1
總計	29

### 【交叉分析】

經由交叉分析結果發現，受訪者所有的特徵對於常設展的展覽文物內容的豐富性、展覽內容的展示方式、陳列室的動線規劃、陳列室的空間規劃及陳列室的光線照明上皆無顯著差異或不適合卡方檢定（期望值低於 5 之比率大於 25%）。

### 【歷年比較分析】

針對其他常設展滿意度項目與 99 年度有調查之相同項目，包括展覽文物內容的豐富性、展覽內容的展示方式、陳列室的空間規劃進行歷年比較分析。

### ➤ 展覽文物內容的豐富性

本次調查發現，今年來參觀的受訪者中，對展覽文物內容的豐富性給予正面評價的比例為 89.7%(非常滿意 39.1%，滿意 50.0%)，較 99 年度比例減少 1.8%；負面評價的比例為 0.4%(不太滿意 0.4%，無受訪者表示非常不滿意)，較 99 年度減少 0.2%。

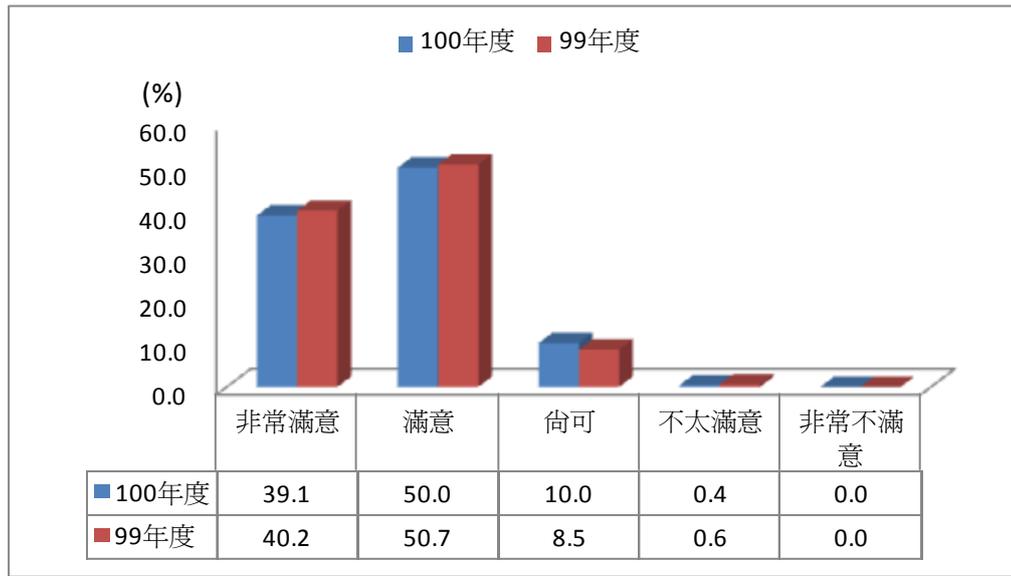


圖 4.4.4 二年度受訪者對展覽文物內容的豐富性比例統計圖

### ➤ 展覽內容的展示方式

本次調查發現，今年來參觀的受訪者中，對展覽內容的展示方式給予正面評價的比例為 89.7%(非常滿意 32.5%，滿意 57.2%)，較 99 年度比例增加 0.7%；負面評價的比例為 0.1%(不太滿意 0.1%，無受訪者表示非常不滿意)，較 99 年度減少 1.2%。

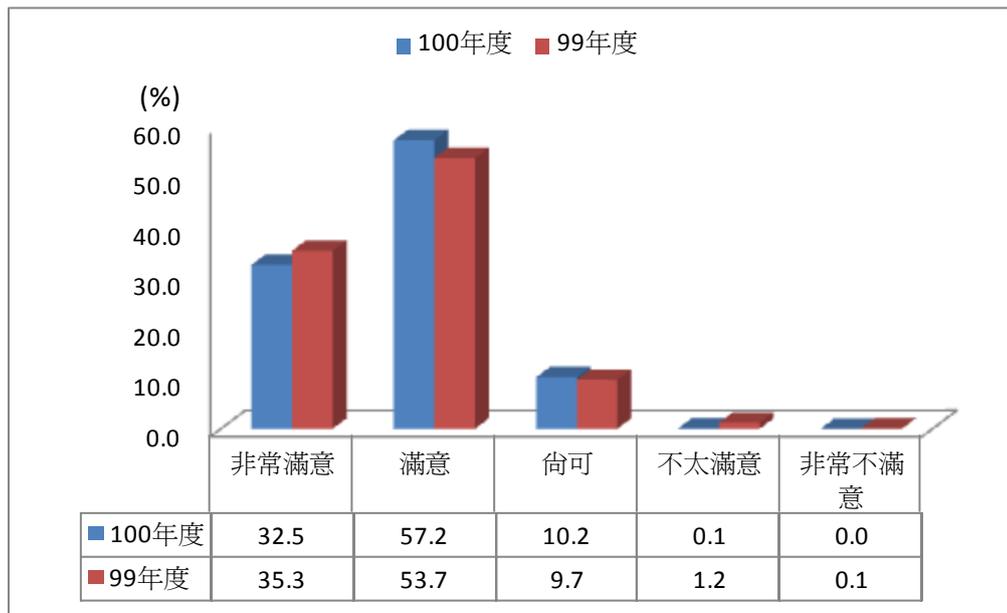


圖 4.4.5 二年度受訪者對展覽文物內容的展示方式比例統計圖

#### ➤ 陳列室的空間規劃

本次調查發現，今年來參觀的受訪者中，對陳列室的空間規劃給予正面評價的比例為 88.3%(非常滿意 34.4%，滿意 53.9%)，較 99 年度比例減少 0.1%；負面評價的比例為 0.1%(不太滿意 0.1%，無受訪者表示非常不滿意)較 99 年度減少 0.6%。

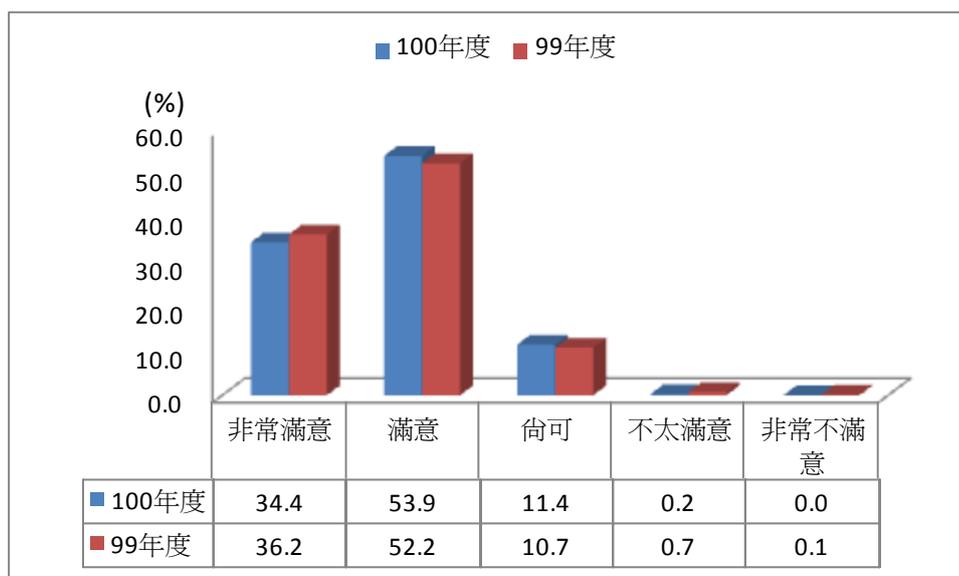


圖 4.4.6 二年度受訪者對陳列室的空間規劃比例統計圖

## 五、導覽解說服務

### (一) 導覽解說服務使用情形

#### 【一般分析】

有 40.5% 的受訪者沒有使用團體導覽解說服務或租用個人的語音導覽機，其次有 29.7% 的受訪者使用團體導覽-旅行社領隊/導遊人員，再者依序有 16.1% 的受訪者使用團體導覽-故宮的導覽員及 13.7% 的受訪者使用過個人語音導覽機。

填寫中文版(41.0%)與英文版(47.3%)問卷的受訪者，都沒使用導覽解說的比例較高，而填寫日文版問卷(37.4%)的受訪者，由旅行社領隊/導遊人員解說的比例最高。

表 4.5.1 受訪者是否使用團體導覽解說服務統計表

	樣本數	百分比 (%)	填寫問卷版本		
			中文版 (%)	日文版 (%)	英文版 (%)
都沒使用	342	40.5	41.0	30.8	47.3
團體導覽-故宮的導覽員	136	16.1	16.0	13.2	20.3
團體導覽-旅行社領隊/導遊人員	251	29.7	29.9	37.4	18.9
個人語音導覽機	116	13.7	13.1	18.7	13.5
總計	845	100.0	100.0	100.0	100.0

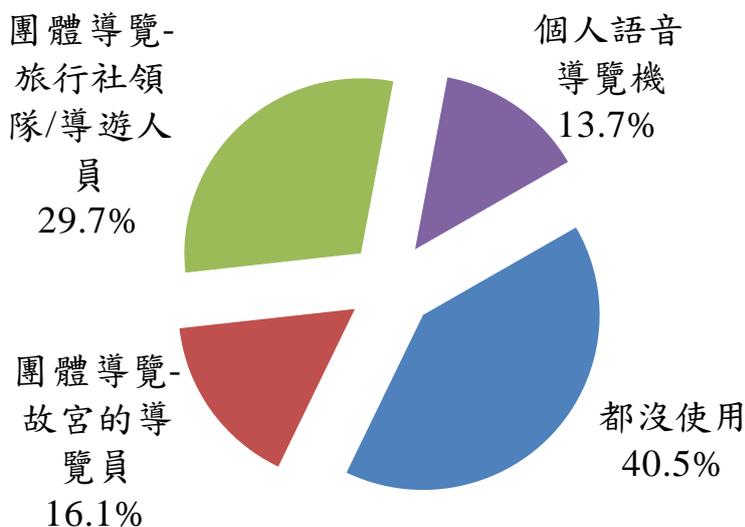


圖 4.5.1 受訪者是否使用團體導覽解說服務統計圖

## 【交叉分析】

經由交叉分析結果發現，受訪者特徵中在年齡、教育程度、職業、地區、遊客類型、參觀次數及停留時間對於使用導覽解說服務方面有顯著差異；其顯著差異說明如下：

- 年齡：15~19 歲(46.0%)的受訪者都沒有使用導覽解說服務的比例最高；60~64 歲(26.3%)的受訪者使用團體導覽-故宮的導覽員的比例最高；65 歲及以上(41.7%)的受訪者使用團體導覽-旅行社領隊/導遊人員的比例最高；50~59 歲(23.9%)的受訪者使用過個人語音導覽機的比例最高。
- 教育程度：研究所(及以上)(59.3%)的受訪者都沒有使用導覽解說服務的比例較高；國/初中(含以下)的受訪者使用團體導覽-故宮的導覽員(21.4%)或團體導覽-旅行社領隊/導遊人員(42.9%)的比例較高；高中/高職(14.8%)的受訪者使用過個人語音導覽機的比例較高。
- 職業：學生(59.6%)的受訪者都沒有使用過導覽解說服務的比例較高；高階主管/企業負責人/專業人士(25.0%)的受訪者使用團體導覽-故宮的導覽員的比例較高；職員或勞工(37.0%)的受訪者使用團體導覽-旅行社領隊/導遊人員的比例較高；家務工作/退休工作/無業(21.3%)的受訪者使用過個人語音導覽機的比例較高。
- 地區別：台灣地區(55.8%)的受訪者都沒有使用團體導覽解說服務或租用個人的語音導覽機的比例較高；歐美(19.6%)的受訪者使用團體導覽-故宮的導覽員的比例較高；大陸/港澳(54.6%)的受訪者以團體導覽-旅行社領隊/導遊人員的比例較高；日韓(18.7%)的受訪者使用過個人語音導覽機的比例較高。

- 遊客類型：一般散客的受訪者都沒有使用導覽解說服務(64.1%)或使用個人語音導覽機(20.8%)的比例較團體遊客的受訪者高，其比例分別為(19.8%)及(7.6%)；團體遊客的受訪者使用團體導覽-故宮的導覽員(20.4%)或團體導覽-旅行社領隊/導遊人員(52.2%)的比例較一般散客的受訪者高，其比例分別為(11.1%)及(4.1%)。
- 參觀次數：參觀一次以上受訪者都沒有使用導覽解說服務(48.4%)的比例較第一次前來參觀(32.1%)的受訪者高；第一次前來參觀的受訪者使用團體導覽-旅行社領隊/導遊人員(36.0%)的比例較參觀一次以上(23.7%)的受訪者高。
- 停留時間：一小時以內(57.9%)的受訪者都沒有使用導覽解說服務的比例最高；二至三小時(21.4%)的受訪者使用團體導覽-故宮的導覽員的比例最高；一至二小時(40.6%)的受訪者使用團體導覽-旅行社領隊/導遊人員的比例最高；四個小時以上(32.6%)的受訪者使用過個人語音導覽機的比例最高。

### 【未使用原因分析】

回答沒有使用團體導覽解說服務或租用個人的語音導覽機的受訪者中，進一步詢問瞭解受訪者未使用的原因，有 53.5%的受訪者表示沒有需要，其次有 15.8%的受訪者表示不知道有導覽員解說服務，再者有 14.6%的受訪者表示不知道有語音導覽機。

表 4.5.2 受訪者未使用導覽解說服務原因統計表

	樣本數	百分比(%)
沒有需要	183	53.5
不知道有導覽員解說服務	54	15.8
不知道有語音導覽機	50	14.6
導覽機租金太貴	40	11.7
沒有想聽的語言版本	10	2.9
其他	5	1.5
不知道在哪裡	1	
時間不合	3	
語音導覽機個數太少，沒排上號	1	
總計	342	100.0

## (二) 導覽解說服務滿意度

### 【滿意度分析】

有 136 位受訪者由故宮導覽員進行故宮文件的導覽，其中有八成五(84.6%)對其導覽解說感到滿意；有 116 位受訪者有租借個人語音導覽機，其中有七成八(78.4%)對個人言音導覽機感到滿意；有 251 位受訪者由旅行社領隊/導遊人員進行故宮文物的導覽，其中有八成五(84.9%)對其導覽解說感到滿意，

表 4.5.3 受訪者對導覽解說服務滿意度統計表

		非常 滿意	還算 滿意	尚 可	不太 滿意	非常 不滿意	總計	平均 數	變異 數
故宮導覽 員	樣本數	61	54	19	2	0	136		
	百分比(%)	44.9	39.7	14.0	1.5	0.0	100.0	4.3	0.8
	正/負面評價	<b>84.6</b>		<b>14.0</b>		<b>1.5</b>	<b>100.0</b>		
旅行社領 隊/導遊人 員	樣本數	121	92	37	1	0	251		
	百分比(%)	48.2	36.7	14.7	0.4	0.0	100.0	4.3	0.7
	正/負面評價	<b>84.9</b>		<b>14.7</b>		<b>0.4</b>	<b>100.0</b>		
個人語音 導覽機	樣本數	31	60	15	8	2	116		
	百分比(%)	26.7	51.7	12.9	6.9	1.7	100.0	3.9	0.9
	正/負面評價	<b>78.4</b>		<b>12.9</b>		<b>8.6</b>	<b>100.0</b>		

### 【不同版本問卷分析】

本次調查，中文版填寫問卷的受訪者，對於故宮導覽員給予(86.2%)的正面評價；對於旅行社領隊/導遊人員給予(86.7%)的正面評價；對於個人語音導覽機給予(78.7%)的正面評價。日文版填寫問卷的受訪者，對於故宮導覽員給予(66.7%)的正面評價；對於旅行社領隊/導遊人員給予(73.5%)的正面評價；對於個人語音導覽機給予(82.4%)的正面評價。英文版填寫問卷的受訪者，對於故宮導覽員給予(86.7%)的正面評價；對於旅行社領隊/導遊人員給予(85.7%)的正面評價；對於個人語音導覽機給予(70.0%)的正面評價。

表 4.5.4 不同問卷版本受訪者導覽服務滿意度統計表

	中文版		日文版		英文版		
	樣本數	百分比 (%)	樣本數	百分比 (%)	樣本數	百分比 (%)	
故宮導覽員	正面評價	94	86.2	8	66.7	13	86.7
	尚可	13	11.9	4	33.3	2	13.3
	負面評價	2	1.8	0	0.0	0	0.0
	<b>總計</b>	<b>109</b>	<b>100.0</b>	<b>12</b>	<b>100.0</b>	<b>15</b>	<b>100.0</b>
旅行社領隊/ 導遊人員	正面評價	176	86.7	25	73.5	12	85.7
	尚可	26	12.8	9	26.5	2	14.3
	負面評價	1	0.5	0	0.0	0	0.0
	<b>總計</b>	<b>203</b>	<b>100.0</b>	<b>34</b>	<b>100.0</b>	<b>14</b>	<b>100.0</b>
個人語音 導覽機	正面評價	70	78.7	14	82.4	7	70.0
	尚可	11	12.4	2	11.8	2	20.0
	負面評價	8	9.0	1	5.9	1	10.0
	<b>總計</b>	<b>89</b>	<b>100.0</b>	<b>17</b>	<b>100.0</b>	<b>10</b>	<b>100.0</b>

### 【不滿意原因分析】

回答不滿意語音導覽服務的 13 位受訪者，進一步詢問瞭解受訪者不滿意的原因，有 3 位受訪者表示語音導覽的內容太少太簡單，另有 2 位受訪者表示收訊品質不佳，其餘原因均只有一位受訪者表示。

表 4.5.5 受訪者對導覽服務不滿意原因統計表

	樣本數
語音導覽的內容太少太簡單	3
收訊品質不佳	2
語音導覽的內容不夠簡單易懂	1
沒有明確說明如何使用導覽機	1
參觀中耳機沒有電，希望能檢查好再給遊客使用	1
語音導覽的內容有部分的展品沒有介紹到	1
解說內容與展品說明文字內容一樣，不夠特別	1
解說的內容太少(至少 1 展間內應有 2-3 項)	1
解說的太長，而且聽久了會膩	1
語音導覽機音質不夠好	1
總計	13

### 【交叉分析】

經由交叉分析結果發現，受訪者特性對於導覽解說服務滿意度，不論是「故宮的導覽員」、「旅行社領隊/導遊人員」或「個人語音導覽機」上皆無顯著差異或不適合卡方檢定（期望值低於 5 之比率大於 25%）。

### 【歷年比較分析】

依 99 年度有調查之項目，包括故宮的導覽員、個人語音導覽機進行歷年比較分析。

#### ➤ 故宮的導覽員

本次調查發現，今年來參觀的受訪者中，對故宮的導覽員給予正面評價的比例為 81.6%(非常滿意 44.9%，滿意 36.8%)，較 99 年度比例減少 3.7%；負面評價的比例為 4.4%(不太滿意 4.4%，無受訪者表示非常不滿意)較 99 年度增加 4.4%。

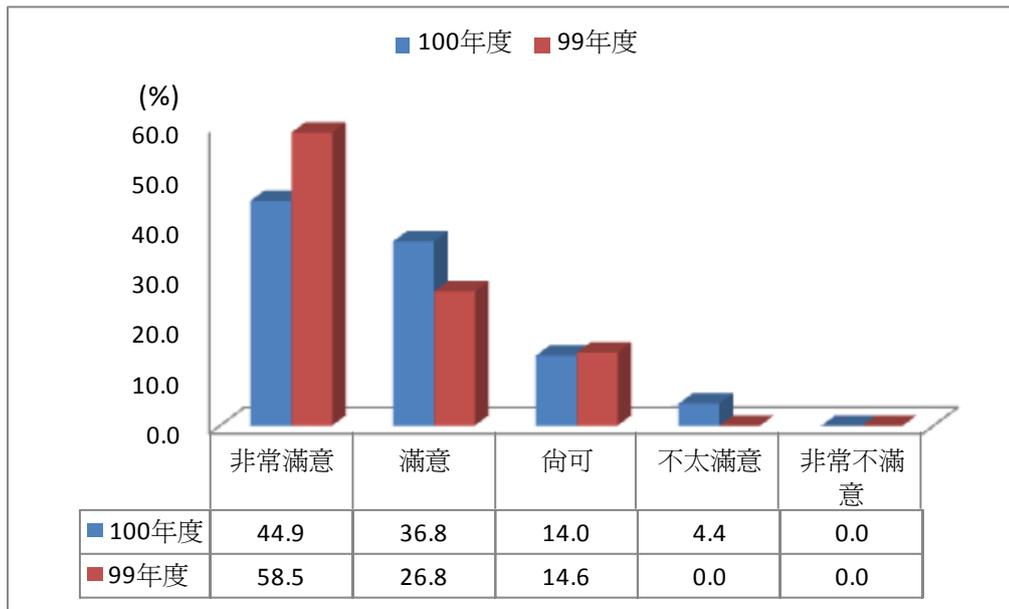


圖 4.5.2 二年度受訪者對故宮的導覽員比例統計圖

### ➤ 個人語音導覽機

本次調查發現，今年來參觀的受訪者中，對個人語音導覽機給予正面評價的比例為 78.4%(非常滿意 26.7%，滿意 51.7%)，較 99 年度比例減少 3.1%；負面評價的比例為 8.6%(不太滿意 6.9%，非常不滿意 1.7%)，較 99 年度增加 3%。

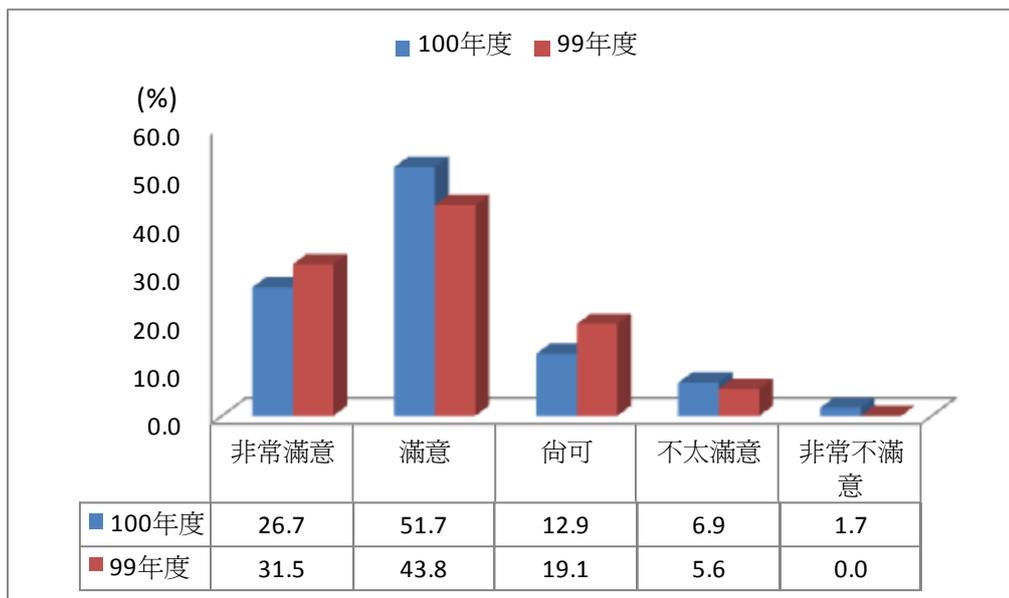


圖 4.5.3 二年度受訪者對個人語音導覽機比例統計圖

## 六、導覽網站內容

### (一) 導覽網站使用行為

#### 【一般分析】

有二成六的觀眾在參觀故宮博物院前，有使用故宮網站來獲得館藏文物資訊，七成四的觀眾沒有使用過。

中文版填寫問卷的受訪者，沒有使用的比例較高(70.9%)。日文版填寫問卷的受訪者，沒有使用的比例較高(89.0%)。英文版填寫問卷的受訪者，沒有使用的比例較高(79.7%)。

表 4.6.1 受訪者是否使用故宮網站統計表

	樣本數	百分比(%)	填寫問卷版本		
			中文版(%)	日文版(%)	英文版(%)
沒有使用	622	73.6	70.9	89.0	79.7
有使用	223	26.4	29.1	11.0	20.3
總計	845	100.0	100.0	100.0	100.0

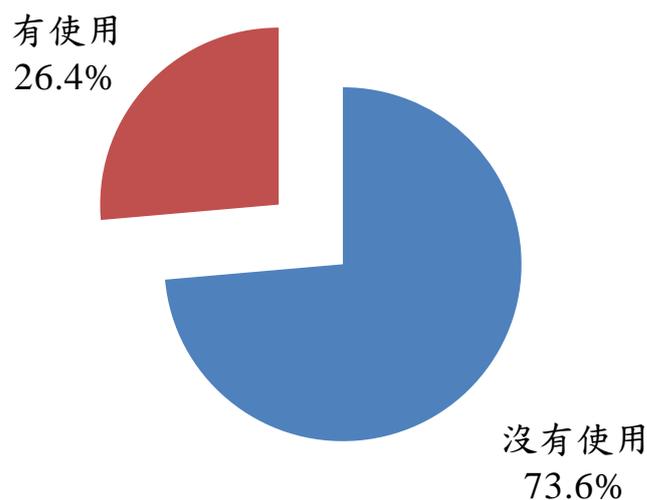


圖 4.6.1 受訪者是否使用故宮網站統計圖

## 【交叉分析】

經由交叉分析結果發現，使用故宮網站在在年齡、教育程度、地區、參觀日期、遊客類型、參觀次數、停留時間及問卷版本方面有顯著差異；其顯著差異說明如下：

- 年齡：40~49 歲(31.1%)的受訪者有使用故宮的網站來獲得館藏文物資訊的比例最高，而 60~64 歲(5.3%)的受訪者有使用故宮的網站來獲得館藏文物資訊的比例最低。
- 教育程度：研究所(及以上)(45.7%)的受訪者有使用故宮的網站來獲得館藏文物資訊的比例最高，而國/初中(含以下)(7.1%)的受訪者有使用故宮的網站來獲得館藏文物資訊的比例最低。
- 地區別：台灣地區(41.2%)的受訪者有使用故宮的網站來獲得館藏文物資訊的比例最高，而日韓地區(9.9%)的受訪者有使用故宮的網站來獲得館藏文物資訊的比例最低。
- 參觀日期：假日(32.3%)的受訪者有使用故宮的網站來獲得館藏文物資訊的比例較平日(22.6%)的受訪者高。
- 遊客類型：一般散客(32.7%)的受訪者有使用故宮的網站來獲得館藏文物資訊的比例較團體遊客(20.9%)的受訪者高。
- 參觀次數：參觀一次以上(35.9%)的受訪者有使用故宮的網站來獲得館藏文物資訊的比例較第一次前來參觀(16.3%)的受訪者高。
- 停留時間：停留時間約四個小時以上(47.8%)的受訪者有使用故宮的網站來獲得館藏文物資訊的比例最高，而停留時間約一小時以內(13.2%)的受訪者有使用故宮的網站來獲得館藏文物資訊的比例最低。
- 問卷版本：填寫中文版問卷(29.1%)的受訪者有使用故宮的網站來獲得館藏文物資訊的比例最高，而填寫日文版問卷(11.0%)的受訪者有使用故宮的網站來獲得館藏文物資訊的比例最低。

## 【未使用原因分析】

回答沒有使用故宮網站的受訪者中，進一步詢問瞭解受訪者未使用的原因，有 54.0%的受訪者表示沒有需要，其次有 23.8%的受訪者表示想用，但不知道故宮官方網址，再者有 15.3%的受訪者表示想用，但連不上故宮網站。

表 4.6.2 受訪者未使用故宮網站原因統計表

	樣本數	百分比(%)
沒有需要	336	54.0
想用，但不知道故宮官方網址	148	23.8
想用，但連不上故宮網站	95	15.3
不會用電腦上網	23	3.7
沒有上網設備	20	3.2
總計	622	100.0

## (二)導覽網站滿意度

## 【滿意度分析】

有使用故宮網站來獲得館藏文物資訊的觀眾中，有八成五(84.8%)對網站操作使用方便性感到滿意，八成四(83.9%)對網站資料內容豐富性感到滿意，而有八成(79.8%)對網站版面呈現方式感到滿意

表 4.6.3 受訪者對故宮網站滿意度統計表

		非常滿意	還算滿意	尚可	不太滿意	非常不滿意	總計	平均數	變異數
網站操作 使用方便 性	樣本數	82	107	29	2	3	223		
	百分比(%)	36.8	48.0	13.0	0.9	1.3	100.0	4.2	0.8
	正/負面評價	<b>84.8</b>		<b>13.0</b>		<b>2.2</b>	<b>100.0</b>		
網站資料 內容豐富 性	樣本數	84	103	31	3	2	223		
	百分比(%)	37.7	46.2	13.9	1.3	0.9	100.0	4.2	0.8
	正/負面評價	<b>83.9</b>		<b>13.9</b>		<b>2.2</b>	<b>100.0</b>		
網站版面 呈現方式	樣本數	70	108	37	3	5	223		
	百分比(%)	31.4	48.4	16.6	1.3	2.2	100.0	4.1	0.9
	正/負面評價	<b>79.8</b>		<b>16.6</b>		<b>3.6</b>	<b>100.0</b>		

## 【不同版本問卷分析】

本次調查，填寫中文版問卷的受訪者，在網站操作使用方便性方面給予(86.9%)的正面評價；在網站資料內容豐富性方面給予(86.4%)的正面評價；在網站版面呈現方式方面給予(81.3%)的正面評價。

填寫日文版問卷的受訪者，在網站操作使用方便性方面給予(60.0%)的正面評價；在網站資料內容豐富性方面給予(50.0%)的正面評價；在網站版面呈現方式方面給予(60.0%)的正面評價。

填寫英文版問卷的受訪者，在網站操作使用方便性方面給予(73.3%)的正面評價；在網站資料內容豐富性方面給予(73.3%)的正面評價；在網站版面呈現方式方面給予(73.3%)的正面評價。

表 4.6.4 不同問卷版本受訪者對故宮網站滿意度統計表

	中文版		日文版		英文版		
	樣本數	百分比 (%)	樣本數	百分比 (%)	樣本數	百分比 (%)	
網站操作使用方便性	正面評價	172	86.9	6	60.0	11	73.3
	尚可	22	11.1	4	40.0	3	20.0
	負面評價	4	2.0	0	0.0	1	6.7
	<b>總計</b>	<b>198</b>	<b>100.0</b>	<b>10</b>	<b>100.0</b>	<b>15</b>	<b>100.0</b>
網站資料內容豐富性	正面評價	171	86.4	5	50.0	11	73.3
	尚可	24	12.1	4	40.0	3	20.0
	負面評價	3	1.5	1	10.0	1	6.7
	<b>總計</b>	<b>198</b>	<b>100.0</b>	<b>10</b>	<b>100.0</b>	<b>15</b>	<b>100.0</b>
網站版面呈現方式	正面評價	161	81.3	6	60.0	11	73.3
	尚可	30	15.2	4	40.0	3	20.0
	負面評價	7	3.5	0	0.0	1	6.7
	<b>總計</b>	<b>198</b>	<b>100.0</b>	<b>10</b>	<b>100.0</b>	<b>15</b>	<b>100.0</b>

**【交叉分析】**

經由交叉分析結果發現，受訪者的所有特徵對於故宮網站服務滿意度，不論是「網站操作使用方便性」、「網站資料內容豐富性」及「網站版面呈現方式」上皆不適合卡方檢定（期望值低於 5 之比率大於 25%）。

**【歷年比較分析】**

有關故宮網站滿意度，因 99 年度之調查僅調查整體網站滿意度一題，本年度調查則是細分成 3 項網站服務項目，因此無法進行比較。

## 七、整體滿意度與推薦意願

### (一) 整體滿意度

#### 【滿意度分析】

本次調查發現，對於這一次參觀的受訪者中，有 90.4% 的受訪者給予正面評價(非常滿意 39.2%，還算滿意 51.2%)，另有 1.1% 的受訪者給予負面評價(不太滿意 0.7%，非常不滿意 0.4%)。

填寫中文版問卷的受訪者中有九成一(91.2%)對整體表現給予正面評價；填寫日文版問卷的受訪者有八成二(82.4%)對整體表現給予正面評價；填寫英文版問卷的受訪者有九成三(93.2%)在對整體表現給予正面評價。

表 4.7.1 受訪者對整體滿意度統計表

	樣本數	百分比 (%)	正/負面 評價	填寫問卷版本		
				中文版 (%)	日文版 (%)	英文版 (%)
非常滿意	331	39.2	90.4	91.2	82.4	93.2
還算滿意	433	51.2				
尚可	72	8.5	8.5	51.8	14.3	6.8
不太滿意	6	0.7	1.1	0.9	3.3	0.0
非常不滿意	3	0.4				
總計	845	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

#### 【交叉分析】

經由交叉分析結果發現，受訪者特徵中性別、參觀日期及停留時間方面對整體滿意度無顯著差異；另在年齡、教育程度、職業、地區、遊客類型、參觀次數及問卷版本上不適合卡方檢定(期望值低於 5 之比率大於 25%)。

## (二)推薦意願

### 【推薦意願分析】

本次調查發現，對於這一次參觀的受訪者中，有 94.2% 的受訪者表示會(一定會 62.2%，可能會 32.0%)推薦親朋好友來故宮博物院參觀，另有 1.2% 的受訪者表示不會(可能不會 0.8%，一定不會 0.4%)。

中文版填寫問卷的受訪者，在推薦意願上，有 96.0% 會推薦。日文版填寫問卷的受訪者，有 81.3% 會推薦。英文版填寫問卷的受訪者，有 93.2% 會推薦。

表 4.7.2 受訪者推薦意願統計表

	樣本數	百分比(%)	正/負面 評價	填寫問卷版本		
				中文版 (%)	日文版 (%)	英文版 (%)
一定會	526	62.2	94.2	96.0	81.3	93.2
可能會	270	32.0				
尚可	39	4.6	4.6	3.1	14.3	6.8
可能不會	7	0.8	1.2	0.9	4.4	0.0
一定不會	3	0.4				
總計	845	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

### 【交叉分析】

經由交叉分析結果發現，受訪者特徵中性別、參觀日期、遊客類型及參觀次數方面對推薦意願無顯著差異；另在年齡、教育程度、職業、地區、停留時間及問卷版本上不適合卡方檢定（期望值低於 5 之比率大於 25%）。

## 八、建議事項

受訪者認為故宮博物院未來應加強改進之建議，有八成九的民眾並未表示故宮博物院未來需加強改進之處，僅有一成一的民眾有提出建議，其中有 27 位受訪者表示希望可以管制陳列館內的人數，其次有 12 位受訪者表示希望嚴格管制參觀品質，避免吵雜，再者有 11 位受訪者表示希望展覽場地要多增加休息區。

表 4.8.1 受訪者建議事項統計表

	樣本數	百分比(%)
無意見	749	88.6
管制陳列館內的人數	27	3.2
嚴格管制參觀品質，避免吵雜	12	1.4
要多增加休息區	11	1.3
動線標示更應加明確	9	1.1
增設洗手間	4	0.5
空調溫度要適中，不要設定太冷	2	0.2
要增加電源插頭	2	0.2
降低商品販賣價格	2	0.2
人員態度要加強	1	0.1
人員應該都要會使用導覽機	1	0.1
加強服務人員之間聯繫	1	0.1
加強管理參觀過程秩序	1	0.1
可以設置某些空間讓遊客飲食	1	0.1
可再充實展品說明	1	0.1
延長開放參觀時間	1	0.1
服務台人員，可以再訓練	1	0.1
室外提供椅子	1	0.1

表 4.8.1 受訪者建議事項統計表(續)

	樣本數	百分比(%)
建議人員分流，管理加強	1	0.1
建議語音導覽免費	1	0.1
星期天也要有免費活動	1	0.1
租借導覽還可進步	1	0.1
寄物處人員態度應加強	1	0.1
將飲水機，架在好裝的地方	1	0.1
設飲食區	1	0.1
提供接駁車服務	1	0.1
提供義工訓練	1	0.1
衛生問題須改進，要有環保理念	1	0.1
導遊帶領不太好，聲音太大	1	0.1
導覽器的數量不夠多	1	0.1
餐飲部可以給些微笑	1	0.1
餐廳飲食不好吃	1	0.1
館內空氣不好	1	0.1
館外可考慮設置桌椅	1	0.1
應該提供刷卡服務	1	0.1
環境不夠整潔	1	0.1
總計	845	100.0

## 九、參觀的過程困擾事件(可複選)

本次調查詢問觀眾在參觀過程中所感到的困擾的事件，其中有 122 觀眾表示沒有下列困擾事件，有 242 位觀眾表示有一件困擾事件，481 位觀眾表示有兩項以上的困擾事件。經分析發現有 64.1% 的觀眾表示最困擾的是展覽館內遊客人數太多，其次有 41.3% 的受訪者表示其他遊客說話音量太大，再者有 14.2% 的受訪者表示其他遊客插隊。

表 4.9.1 受訪者參觀過程感到困擾原因統計表

	樣本數	百分比(%)
展覽館內遊客人數太多	542	64.1
其他遊客說話音量太大	349	41.3
其他遊客插隊	120	14.2
展場內不可喝水飲食	108	12.8
雙肩後背包禁止帶進院內	103	12.2
場館迴音過大	81	9.6
文宣品不足(折頁傳單/小冊子)	80	9.5
解說人員音量太大	77	9.1
其他遊客拍照未被禁止	77	9.1
指標不清楚	64	7.6
語音導覽機不夠衛生	23	2.7
殘障設施不足	4	0.5
其他感到困擾的事件	14	1.7
空氣不流通	3	
人員流量管制	2	
不能拍攝	1	
休息區數量少	1	
兒童活動名額太少	1	
小孩太多	1	
室外無椅子	1	
為何穿拖鞋可以進館參觀	1	
陸客音量大，小孩在場內奔跑	1	
燈光不足	1	
購物不太滿意	1	
沒有感到困擾的事件	122	14.4
總計	1,778	208.8

Base=845

## 伍、結論與建議

### 一、結論

1. 整體而言，有九成(90.4%)的觀眾對於故宮博物院表示滿意，與 99 年調查結果(85.7%)比較，滿意比例上升 4.7 個百分點，並且有九成四(94.2%)的觀眾會願意將故宮推薦給親朋好友。

### 2. 整體平均七成七(77.0%)的觀眾對於院內標示與服務品質表示滿意

平均而言，有七成七(77.0%)的觀眾對於院內標示與服務品質表示滿意，其中洗手間的清潔舒適程度(87.0%)、整體動線規劃(84.0%)、各項設施指示標誌的明確程度(82.5%)、展場的空調溫度(80.1%)四項的滿意度超過八成以上項目，而滿意度介於七成至八成間的項目有洗手間的數量(77.8%)、餐飲服務(75.3%)、禮品供應服務(73.3%)，而滿意度低於七成的項目為餐飲價格(66.2%)、休憩設施數量(66.6%)。

與 99 年度調查結果比較，除了餐飲價格、展場的空調溫度為本年度新增題項外，僅有休憩設施數量滿意度(100 年 66.6%；99 年 72.3%)下降 6.1 個百分點，其餘項目均較 99 年上升，其中又以餐飲服務滿意度上升比例最大(100 年 75.3%；99 年 60.1%)共上升 15.2 個百分點，其次為各項設施指示標誌的明確程度(100 年 82.5%；99 年 76.2%)共上升 9.9 個百分點、整體動線規劃滿意度(100 年 84.0%；99 年 75.6%)共上升 8.4 個百分點。

由上述分析可知故宮博物院在動線規畫與各項設施指示標誌的明確程度有明顯的改善，由於故宮博物院是來台旅遊的重要景點，尤其是 99 年開放陸客來台觀光後，故宮博物院的觀眾人數快速上升，而導致因參觀人口爆增而導致觀眾不滿意其動線規畫與指示標誌明確度，經過故宮博物院一年多努力改善動線設計與指示標誌後，觀眾對於故宮博物院的滿意度有明顯的提升。

### 3. 平均有八成五(84.6%)的觀眾對於人員服務表示滿意

平均而言，有八成五(84.6%)的觀眾對於人員服務表示滿意，在十項人員服務中，除了餐飲販售人員(77.0%)的滿意度不到八成外，其餘九項均超過八成，其中又以導覽機租借人員(86.9%)、旅遊領隊/導遊解說人員(86.8%)、服務台人員(86.7%)的滿意度較高。因 99 年度人員服務僅調查整體人員服務滿意度，因此無法進行比較。

### 4. 有八成七(86.6%)的觀眾有參觀「精彩一百 國寶總動員」特展，其平均滿意度為八成八(87.8%)，有九成八的觀眾有參觀其他常設展，其平均滿意度為八成五(87.5%)

有八成七(86.6%)的觀眾有參觀「精彩一百 國寶總動員」特展，對於特展之平均滿意度為八成八(87.8%)，其中又以展覽文物內容的豐富性與展覽內容的展示方式(均為 89.1%)較高，其次是陳列室的光線照明(87.3%)、陳列室空間規劃(86.3%)、陳列室的動線規劃(82.8%)。

有九成八的觀眾有參觀其他常設展，對於常設展之平均滿意度為八成五(87.5%)，其中又以展覽文物內容的豐富性與展覽內容的展示方式(均為 89.7%)較高，其次是陳列室空間規劃(88.3%)、陳列室的動線規劃(85.9%)、陳列室的光線照明(84.1%)。

與 99 年度調查結果比較，因兩年度特展內容不同未予以比較，針對常設展可發現展覽文物內容的豐富性(100 年 89.7%；99 年 90.9%)、展覽內容的展示方式(100 年 89.7%；99 年 88.4%)、陳列室空間規劃(100 年 88.3%；99 年 89.0%)的差異性均小於 2 個百分點。

### 5. 八成以上的觀眾滿意人員導覽解說，有七成八的觀眾滿意個人語音導覽機

有三成的觀眾由旅行社領隊/導遊人員進行故宮文物的導覽，其中有八成五(84.9%)感到滿意，有一成六的觀眾由故宮導覽員進行故宮文件的導覽，其

中有八成二(81.6%)感到滿意，有一成四的觀眾是租借個人語音導覽機，其中有七成八(78.4%)感到滿意。另外四成一的觀眾使用導覽服務，其原因主要為沒有需要(53.5%)為主。

與 99 年度調查結果比較，因旅行社領隊/導遊為本年度新增題項無法進行比較。在故宮導覽員的導覽解說滿意度(100 年 81.6%；99 年 85.3%)下降 3.7 個百分點，而個人語音導覽機(100 年 78.4%；99 年 75.3%)上升 3.1 個百分點。

### **6.八成以上觀眾滿意故宮網站的操作性、內容豐富性與版面呈現**

有二成六的觀眾在參觀故宮博物院前，有使用故宮網站來獲得館藏文物資訊，其中有八成五(84.8%)對網站操作使用方便性感到滿意，八成四(83.9%)對網站資料內容豐富性感到滿意，而有八成(79.8%)對網站版面呈現方式感到滿意。另有七成四的觀眾沒有在參觀故宮博物院前，使用故宮網站來獲得館藏文物資訊，其原因主要為沒有需要(54.0%)為主。

因 99 年度有關網站調查題項僅有整體網站使用滿意度，其結果為有 76.3%感到滿意，與本年度調查結果相比，可發現本年度不論是方便操作、內容豐富性均有明顯上升。

### **7.八成以上觀眾滿意故宮網站的操作性、內容豐富性與版面呈現**

本年度新增觀眾在參觀過程中的困擾事件，主要因素為展覽館內遊客人數太多(64.1%)、其他遊客說話音量太大(41.3%)、其他遊客插隊(14.2%)、展場內不可喝水飲食(12.8%)、雙肩後背包禁止帶進院內(12.2%)，其餘項目均低於一成的比例。

## 二、建議

### 1.增設休憩空間與提供座椅供觀眾短暫休憩

本次調查發現休憩設施數量是所有院內標示與服務品質項目滿意度最低的，且與 99 年調查結果相比下降了 6.1 個百分點，由於目前故宮博物院之內部空間有限，一時間亦無法上升更多的休憩設施，建議故宮博物院可將選定增設休憩空間與提供座椅供，避免觀眾走累了想停下來休息一下時找不到可短暫休息之處。

### 2.開設銷售服務禮儀與應對技巧之講座，提升販售人員的服務品質

本次調查發現餐飲販售人員與禮品販售人員的滿意度是較低的兩項，此兩類均是販售人員，建議開設銷售服務禮儀與應對技巧之講座，由業界專門的講師來教授服務禮儀課程，並在課程中可共同討論要如何提升與顧客互動方式，藉此提升販售人員的服務品質。

### 3.延長晚間開放參觀以紓解人潮

從民眾在參觀過程中所遭遇的困擾事件中，可發現遊客人數太多，其他遊客說話音量太大與插隊情形，由此可知當遊客人數過多時，民眾的參觀品質便會受到影響，為了分散遊客參觀時間，建議延長晚間開放參觀以紓解人潮以紓解人潮。

## 附錄 1、原始問卷

### 100 年度國立故宮博物院院內觀眾意見調查

您好，我是國立故宮博物院的委託單位(異視行銷市場調查公司)，目前正在進行關於故宮博物院遊客意見的調查，想請教您一些問題，您的意見無對與錯之分，經統計分析後將作為未來發展的參考，不會對外公開或進行任何推銷活動。為感謝您的協助，訪問完後將有一份精美贈品贈送給您。謝謝!

#### S1. 請問您是不是「故宮博物院」的工作人員？

1. 是(訪問結束並記錄接觸記錄表)  
2. 不是

#### S2. 請問您今年幾歲？

0. 14 歲及以下(訪問結束並記錄接觸記錄表)  
1. 15~19 歲      2. 20~29 歲      3. 30~39 歲      4. 40~49 歲  
5. 50~59 歲      6. 60~64 歲      7. 65 歲及以上

#### 【參觀行為】

#### A1. 請問今天您是不是跟旅行社團體來的或跟團來故宮?(單選)

1. 是  2. 不是 

##### A1a. 請問團體類型是那類？

1. 校外教學  
2. 機構團體  
3. 社區/社團旅遊  
4. 觀光團(來台旅遊之國外團體)  
97. 其他(請註明\_\_\_\_\_)

##### A1b. 請問參與哪些活動?(複選)

1. 參觀展覽  
2. 故宮新韻  
3. 故宮週末夜(含戶外大型活動)  
97. 其他(請註明\_\_\_\_\_)

##### A2c. 請問跟誰一同前來?(複選)

1. 自己單獨前來  
2. 家人/親戚  
3. 同學  
4. 朋友  
5. 同事  
97. 其他(請註明\_\_\_\_\_)

##### A2d. 請問參與哪些活動?(複選)

1. 參觀展覽    2. 專題演講  
3. 故宮新韻    4. 兒童/親子活動  
5. 故宮週末夜(含戶外大型活動)  
6. 影片欣賞    7. 學術研討會  
97. 其他(請註明\_\_\_\_\_)

**A2.請問這一次您參觀故宮的展覽，大約距離上一次多久了?(單選)**

- 1.半年內      2.半年到一年內      3.一年以上      4.這次第一次來

**A3.請問您今天參觀故宮，大約停留了幾小時?**

- 1.一小時以內      2.一至二小時      3.二至三小時  
4.三至四小時      5.四個小時以上

**A4.請問您今天有沒有特別為了哪一個展覽或活動而來?**

- 1.有 (續答 A5)      2.沒有(請跳至 B1 作答)

**A5.請問您是為了哪一個展覽或活動而來?(可複選)**

<b>特展(a)</b>	<input type="checkbox"/> a1.「精彩一百 國寶總動員」特展 <input type="checkbox"/> a2.「百年傳承 走出活路—中華民國外交史料」特展 <input type="checkbox"/> a3.「得佳趣—乾隆皇帝的陶瓷品味」特展 <input type="checkbox"/> a4.「寄情人間—歷年捐贈器物」特展
<b>常設展(b)</b>	<input type="checkbox"/> b1.陶瓷 <input type="checkbox"/> b2.銅器 <input type="checkbox"/> b3.玉器 <input type="checkbox"/> b4.書畫 <input type="checkbox"/> b5.佛教文物 <input type="checkbox"/> b6.圖書文獻 <input type="checkbox"/> b7.雕刻多寶格 <input type="checkbox"/> b8.書畫多媒體室 <input type="checkbox"/> b9.其他(請註明_____ )
<b>活動(c)</b>	<input type="checkbox"/> c1.週三下午故宮新韻 <input type="checkbox"/> c2.週六晚間故宮週末夜活動 <input type="checkbox"/> c3.專題講座(活動名稱:_____ ) <input type="checkbox"/> c4.兒童研習營(活動名稱:_____ ) <input type="checkbox"/> c5.其他(請註明_____ )

## 【滿意度調查】

以下為有關故宮博物院所提供的各項服務與內容，請依您今日參觀完後之滿意度感受進行勾選。

院內標示與設施	非常滿意	還算滿意	尚可	不太滿意	非常不滿意
B1. 整體動線規劃	<input type="checkbox"/> 01	<input type="checkbox"/> 02	<input type="checkbox"/> 03	<input type="checkbox"/> 04	<input type="checkbox"/> 05
B2. 洗手間的清潔舒適程度	<input type="checkbox"/> 01	<input type="checkbox"/> 02	<input type="checkbox"/> 03	<input type="checkbox"/> 04	<input type="checkbox"/> 05
B3. 洗手間的數量	<input type="checkbox"/> 01	<input type="checkbox"/> 02	<input type="checkbox"/> 03	<input type="checkbox"/> 04	<input type="checkbox"/> 05
B4. 休憩設施數量	<input type="checkbox"/> 01	<input type="checkbox"/> 02	<input type="checkbox"/> 03	<input type="checkbox"/> 04	<input type="checkbox"/> 05
B5. 各項設施指示標誌的明確程度	<input type="checkbox"/> 01	<input type="checkbox"/> 02	<input type="checkbox"/> 03	<input type="checkbox"/> 04	<input type="checkbox"/> 05
B6. 餐飲服務( <input type="checkbox"/> 未接觸)	<input type="checkbox"/> 01	<input type="checkbox"/> 02	<input type="checkbox"/> 03	<input type="checkbox"/> 04	<input type="checkbox"/> 05
B7. 餐飲價格( <input type="checkbox"/> 未接觸)	<input type="checkbox"/> 01	<input type="checkbox"/> 02	<input type="checkbox"/> 03	<input type="checkbox"/> 04	<input type="checkbox"/> 05
B8. 禮品供應服務( <input type="checkbox"/> 未接觸)	<input type="checkbox"/> 01	<input type="checkbox"/> 02	<input type="checkbox"/> 03	<input type="checkbox"/> 04	<input type="checkbox"/> 05
B9. 展場的空調溫度	<input type="checkbox"/> 01	<input type="checkbox"/> 02	<input type="checkbox"/> 03	<input type="checkbox"/> 04	<input type="checkbox"/> 05

B10.上述題項中有勾選不滿意/非常不滿意者，請問您感到不滿意的原因為何？

服務態度(禮貌、熱忱)	非常滿意	還算滿意	尚可	不太滿意	非常不滿意	未接觸
C1. 售票人員	<input type="checkbox"/> 01	<input type="checkbox"/> 02	<input type="checkbox"/> 03	<input type="checkbox"/> 04	<input type="checkbox"/> 05	<input type="checkbox"/> 99
C2. 寄物處服務人員	<input type="checkbox"/> 01	<input type="checkbox"/> 02	<input type="checkbox"/> 03	<input type="checkbox"/> 04	<input type="checkbox"/> 05	<input type="checkbox"/> 99
C3. 收票人員	<input type="checkbox"/> 01	<input type="checkbox"/> 02	<input type="checkbox"/> 03	<input type="checkbox"/> 04	<input type="checkbox"/> 05	<input type="checkbox"/> 99
C4. 服務台人員	<input type="checkbox"/> 01	<input type="checkbox"/> 02	<input type="checkbox"/> 03	<input type="checkbox"/> 04	<input type="checkbox"/> 05	<input type="checkbox"/> 99
C5. 陳列室安管人員	<input type="checkbox"/> 01	<input type="checkbox"/> 02	<input type="checkbox"/> 03	<input type="checkbox"/> 04	<input type="checkbox"/> 05	<input type="checkbox"/> 99
C6. 故宮的導覽解說人員	<input type="checkbox"/> 01	<input type="checkbox"/> 02	<input type="checkbox"/> 03	<input type="checkbox"/> 04	<input type="checkbox"/> 05	<input type="checkbox"/> 99
C7. 旅遊領隊/導遊解說人員	<input type="checkbox"/> 01	<input type="checkbox"/> 02	<input type="checkbox"/> 03	<input type="checkbox"/> 04	<input type="checkbox"/> 05	<input type="checkbox"/> 99
C8. 導覽機租借人員	<input type="checkbox"/> 01	<input type="checkbox"/> 02	<input type="checkbox"/> 03	<input type="checkbox"/> 04	<input type="checkbox"/> 05	<input type="checkbox"/> 99
C9. 禮品販售人員	<input type="checkbox"/> 01	<input type="checkbox"/> 02	<input type="checkbox"/> 03	<input type="checkbox"/> 04	<input type="checkbox"/> 05	<input type="checkbox"/> 99
C10. 餐飲販售人員	<input type="checkbox"/> 01	<input type="checkbox"/> 02	<input type="checkbox"/> 03	<input type="checkbox"/> 04	<input type="checkbox"/> 05	<input type="checkbox"/> 99

C11.上述題項中有勾選不滿意/非常不滿意者，請問您感到不滿意的原因為何？

展覽規劃	非常 滿意	還算 滿意	尚 可	不太 滿意	非常不 滿意
------	----------	----------	--------	----------	-----------

**D1. 請問您有沒有去參觀「精彩一百 國寶總動員」特展？**

1. 沒有參觀(請跳至 D2 作答)  
 2. 有參觀(請回答 D1a~D1e)

D1a. 展覽文物內容的豐富性	<input type="checkbox"/> 01	<input type="checkbox"/> 02	<input type="checkbox"/> 03	<input type="checkbox"/> 04	<input type="checkbox"/> 05
D1b. 展覽內容的展示方式	<input type="checkbox"/> 01	<input type="checkbox"/> 02	<input type="checkbox"/> 03	<input type="checkbox"/> 04	<input type="checkbox"/> 05
D1c. 陳列室的動線規劃	<input type="checkbox"/> 01	<input type="checkbox"/> 02	<input type="checkbox"/> 03	<input type="checkbox"/> 04	<input type="checkbox"/> 05
D1d. 陳列室空間規劃	<input type="checkbox"/> 01	<input type="checkbox"/> 02	<input type="checkbox"/> 03	<input type="checkbox"/> 04	<input type="checkbox"/> 05
D1e. 陳列室的光線照明	<input type="checkbox"/> 01	<input type="checkbox"/> 02	<input type="checkbox"/> 03	<input type="checkbox"/> 04	<input type="checkbox"/> 05

**D2. 請問除了特展外，您有沒有參觀其他的常設展？**

1. 沒有參觀(請跳至 E1 作答)  
 2. 有參觀(請回答 D2a~D2e)

D2a. 展覽文物內容的豐富性	<input type="checkbox"/> 01	<input type="checkbox"/> 02	<input type="checkbox"/> 03	<input type="checkbox"/> 04	<input type="checkbox"/> 05
D2b. 展覽內容的展示方式	<input type="checkbox"/> 01	<input type="checkbox"/> 02	<input type="checkbox"/> 03	<input type="checkbox"/> 04	<input type="checkbox"/> 05
D2c. 陳列室的動線規劃	<input type="checkbox"/> 01	<input type="checkbox"/> 02	<input type="checkbox"/> 03	<input type="checkbox"/> 04	<input type="checkbox"/> 05
D2d. 陳列室的空間規劃	<input type="checkbox"/> 01	<input type="checkbox"/> 02	<input type="checkbox"/> 03	<input type="checkbox"/> 04	<input type="checkbox"/> 05
D2e. 陳列室的光線照明	<input type="checkbox"/> 01	<input type="checkbox"/> 02	<input type="checkbox"/> 03	<input type="checkbox"/> 04	<input type="checkbox"/> 05

**D3. 上述題項中有勾選不滿意/非常不滿意者，請問您感到不滿意的原因為何？**

導覽解說	非常 滿意	還算 滿意	尚 可	不太 滿意	非常不 滿意
------	----------	----------	--------	----------	-----------

**E1. 請問您今天有沒有參加團體導覽，或租用個人的語音導覽機？**

1. 都沒使用，請問您為什麼沒有使用？(答完請跳至 F1 作答)  
 (1) 不知道有導覽員解說服務  
 (2) 不知道有語音導覽機  
 (3) 導覽機租金太貴  
 (4) 沒有想聽的語言版本  
 (5) 沒有需要  
 (6) 其他(請註明\_\_\_\_\_)

<input type="checkbox"/> 2. 團體導覽-故宮的導覽員	<input type="checkbox"/> 01	<input type="checkbox"/> 02	<input type="checkbox"/> 03	<input type="checkbox"/> 04	<input type="checkbox"/> 05
<input type="checkbox"/> 3. 團體導覽-旅行社領隊/導遊人員	<input type="checkbox"/> 01	<input type="checkbox"/> 02	<input type="checkbox"/> 03	<input type="checkbox"/> 04	<input type="checkbox"/> 05
<input type="checkbox"/> 4. 個人語音導覽機	<input type="checkbox"/> 01	<input type="checkbox"/> 02	<input type="checkbox"/> 03	<input type="checkbox"/> 04	<input type="checkbox"/> 05

**E2. 上述題項中有勾選不滿意/非常不滿意者，請問您感到不滿意的原因為何？**

## 導覽網站內容

非常 滿意	還算 滿意	尚 可	不太 滿意	非常不 滿意
----------	----------	--------	----------	-----------

**F1. 請問您來故宮參觀前，有沒有使用故宮的網站來獲得館藏文物？**

1.沒有使用，請問您為什麼沒有使用？(答完請跳至 G1 作答)

- (1) 想用，但不知道故宮官方網址  
 (2) 想用，但連不上故宮網站  
 (3) 沒有需要  
 (4) 不會用電腦上網  
 (5) 沒有上網設備  
 (6) 其他(請註明\_\_\_\_\_)

2.有使用(請回答 F1a~F1c)

**F1a.網站操作使用方便性**      01    02    03    04    05

**F1b.網站資料內容豐富性**      01    02    03    04    05

**F1c.網站版面呈現方式**      01    02    03    04    05

**F2.上述題項中有勾選不滿意/非常不滿意者，請問您感到不滿意的原因為何？****【整體滿意度與推薦意願】****G1.整體而言，您對這次到故宮參觀的滿意度為何?(單選)**

1.非常滿意    2.還算滿意    3.尚可    4.不太滿意    5.非常不滿意

**G2.請問您會不會推薦您的親朋好友至故宮博物院參觀?(單選)**

1.一定會    2.可能會    3.尚可    4.可能不會    5.一定不會

**G3.請問您認為故宮應該加強提供那些服務，做為未來改進的方向？(包含各項設施、人員服務、故宮週末夜與故宮新韻等活動)****G4.在您參觀的過程中，是否曾因下列事件而感到困擾？(可複選)**

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1.展覽館內遊客人數太多           | <input type="checkbox"/> 2.其他遊客說話音量太大        |
| <input type="checkbox"/> 3.解說人員音量太大             | <input type="checkbox"/> 4.場館迴音過大            |
| <input type="checkbox"/> 5.其他遊客插隊               | <input type="checkbox"/> 6.其他遊客拍照未被禁止        |
| <input type="checkbox"/> 7.指標不清楚                | <input type="checkbox"/> 8.文宣品不足(折頁傳單/小冊子)   |
| <input type="checkbox"/> 9.雙肩後背包禁止帶進院內          | <input type="checkbox"/> 10.殘障設施不足(請註明_____) |
| <input type="checkbox"/> 11.語音導覽機不夠衛生           | <input type="checkbox"/> 12.展場內不可喝水飲食        |
| <input type="checkbox"/> 13.其他感到困擾的事件(請註明_____) |  |

**【基本資料】**

**H1.性別：** 1.男性 2.女性

**H2.教育程度？**

- 1.國/初中(含以下) 2.高中/高職 3.專科 4.大學  
5.研究所(及以上)

**H3.目前職業？**

- 1.高階主管 2.企業負責人 3.職員或勞工 4.教師  
5.學生 6.家務工作 7.公務人員 8.退休人士  
97.其他(請註明\_\_\_\_\_)

**H4.婚姻狀況？**

- 1.未婚 2.已婚，無小孩 3.已婚，有小孩

**H5.居住地區？****-台灣地區**

- |                                 |                                 |                                 |                                 |
|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1.新北市  | <input type="checkbox"/> 2.臺北市  | <input type="checkbox"/> 3.宜蘭縣  | <input type="checkbox"/> 4.桃園縣  |
| <input type="checkbox"/> 5.新竹縣  | <input type="checkbox"/> 6.基隆市  | <input type="checkbox"/> 7.新竹市  | <input type="checkbox"/> 8.臺中市  |
| <input type="checkbox"/> 9.苗栗縣  | <input type="checkbox"/> 10.彰化縣 | <input type="checkbox"/> 11.南投縣 | <input type="checkbox"/> 12.雲林縣 |
| <input type="checkbox"/> 13.臺南市 | <input type="checkbox"/> 14.高雄市 | <input type="checkbox"/> 15.嘉義縣 | <input type="checkbox"/> 16.屏東縣 |
| <input type="checkbox"/> 17.嘉義市 | <input type="checkbox"/> 18.臺東縣 | <input type="checkbox"/> 19.花蓮縣 | <input type="checkbox"/> 20.澎湖縣 |
| <input type="checkbox"/> 21.金門縣 | <input type="checkbox"/> 22.連江縣 |                                 |                                 |

**-其他地區**

- 23.港澳地區 24.大陸 25.日本 26.歐美  
27.東南亞 31.其他(請註明\_\_\_\_\_)

~~~~~訪問到此結束，感謝您的合作，敬祝您旅途愉快！~~~~~

以下由訪員填寫

訪問日期： 月 日      訪問時間： 點 分      調查時段：1.平日2.假日  
訪員姓名：                      督導：                      覆檢結果：

## 2010 National Palace Museum Visitors Questionnaire

Dear Visitors:

This is the associated agency E-strategy Marketing Consultant of National Palace Museum. We are conducting a survey about the National Palace Museum visitors. There are some questions we would like to ask you and there is no right or wrong about your opinions. This is an anonymous questionnaire and your answers will only be used for statistical analysis so please feel free to give your honest opinion. Upon completion of this questionnaire, please accept a gift as a token of our appreciation. Thank you.

Filtering Questions : 【please tick all answers】

**S1.** Are you the staff of National Palace Museum?

1. Yes. **➔ End the interview and record the contact form**  
2. No

**S2.** How old are you? ( SA )

0. 14 and below **➔ End the interview and record the contact form**  
1. 15~19      2. 20~29      3. 30~39      4. 40~49  
5. 50~59      6. 60~64      7. 65 and above

【Part 1 : Your Visit】

**A1.** Did you visit the museum with a travel group?

1.Yes **➔**

2.No **➔**

**A1a.** What kind of a travel group is it?

- 1.Field Trip  
2.Organization  
3.Community/Society Tour  
4.Touring Group (Foreign Groups Visiting in Taiwan)  
97.Other \_\_\_\_\_  
 (please specify)

**A1b.** How many activities did you participate in during this visit?  
 (check all that apply)

- 1.Exhibition Visit  
2.New Melody of NPM  
3.NPM weekend night — Outdoor  
97.Others \_\_\_\_\_  
 (please specify)

**A2c.** Who did you visit with?

- 1.Self  
2.Family/Relative(s)  
3.Classmate(s)  
4.Friend(s)  
5.Colleague(s)  
97.Other \_\_\_\_\_  
 (please specify)

**A2d.** How many activities did you participate in during this visit?  
 (check all that apply)

- 1.Exhibition Visit  
2.Lecture  
3.New Melody of NPM  
4.Children's Group  
5.NPM weekend night — Outdoor  
6.Film Screening  
7.Seminar  
97.Others \_\_\_\_\_  
 (please specify)

**A2. When was the last time you visited the Museum?**

1. Past 6 months 2. 6 months ~ 1 year 3. More than 1 year  
4. First time

**A3. How many hours did you spend in the Museum during this visit?**

1. 1 hour or less 2. 1~2 hours 3. 2~3 hours  
4. 3~4 hours 5. 4 hours or over

**A4. Did you come to visit today for a specific exhibition or activity?**

1. Yes (Continue to answer A5)  
2. No (Move on to B1 to continue your answers)

**A5. I came especially for the following exhibitions and activities. (check all that apply)**

|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Special Exhibitions (a)</b> | <input type="checkbox"/> a1. Special National Treasures Exhibition in Celebration of the ROC's 100th Founding Anniversary<br><input type="checkbox"/> a2. Special Exhibition of Historical Materials of the ROC's Diplomacy<br><input type="checkbox"/> a3. Special Exhibition of Emperor Chien Lung's Collection of Pottery and Porcelain<br><input type="checkbox"/> a4. Special Exhibition of Donated Articles Over the Years                                                            |
| <b>Regular Exhibitions (b)</b> | <input type="checkbox"/> b1. Pottery and Porcelain<br><input type="checkbox"/> b2. Bronze<br><input type="checkbox"/> b3. Jade<br><input type="checkbox"/> b4. Calligraphy and Painting<br><input type="checkbox"/> b5. Buddhist Articles<br><input type="checkbox"/> b6. Documents (Charts and Books)<br><input type="checkbox"/> b7. Sculpture<br><input type="checkbox"/> b8. Multimedia Room for calligraphy and painting<br><input type="checkbox"/> b9. Others (please specify _____) |
| <b>Activities</b>              | <input type="checkbox"/> c1. New Melody of NPM on Saturday Night<br><input type="checkbox"/> c2. NPM Weekend Night Activities on Saturday Night<br><input type="checkbox"/> c3. Lectures (Activity Name _____)<br><input type="checkbox"/> c4. Children's Study Camps (Activity Name _____)<br><input type="checkbox"/> c5. Others (please specify _____)                                                                                                                                   |

## 【Part 2 : Satisfaction Level for National Palace Museum】

| Exhibition Signs and Facilities                                                                                           | Very Good                   | Good                        | Fair                        | Poor                        | Very Poor                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| <b>B1.</b> Are you satisfied with the <b>exhibition floor plan for various facilities?</b>                                | <input type="checkbox"/> 01 | <input type="checkbox"/> 02 | <input type="checkbox"/> 03 | <input type="checkbox"/> 04 | <input type="checkbox"/> 05 |
| <b>B2.</b> Are you <b>comfortable with the cleanliness of the museum lavatories?</b>                                      | <input type="checkbox"/> 01 | <input type="checkbox"/> 02 | <input type="checkbox"/> 03 | <input type="checkbox"/> 04 | <input type="checkbox"/> 05 |
| <b>B3.</b> Are you satisfied with <b>the number of the museum lavatories?</b>                                             | <input type="checkbox"/> 01 | <input type="checkbox"/> 02 | <input type="checkbox"/> 03 | <input type="checkbox"/> 04 | <input type="checkbox"/> 05 |
| <b>B4.</b> Are you satisfied with <b>amenities</b> of the museum?                                                         | <input type="checkbox"/> 01 | <input type="checkbox"/> 02 | <input type="checkbox"/> 03 | <input type="checkbox"/> 04 | <input type="checkbox"/> 05 |
| <b>B5.</b> Are you satisfied with <b>the directional signs</b> of the Museum?                                             | <input type="checkbox"/> 01 | <input type="checkbox"/> 02 | <input type="checkbox"/> 03 | <input type="checkbox"/> 04 | <input type="checkbox"/> 05 |
| <b>B6.</b> Are you satisfied with <b>food and beverage services</b> of the Museum? ( <input type="checkbox"/> No Contact) | <input type="checkbox"/> 01 | <input type="checkbox"/> 02 | <input type="checkbox"/> 03 | <input type="checkbox"/> 04 | <input type="checkbox"/> 05 |
| <b>B7.</b> Are you satisfied with <b>food and beverage prices?</b> ( <input type="checkbox"/> No Contact)                 | <input type="checkbox"/> 01 | <input type="checkbox"/> 02 | <input type="checkbox"/> 03 | <input type="checkbox"/> 04 | <input type="checkbox"/> 05 |
| <b>B8.</b> Are you satisfied with <b>souvenir services</b> of the Museum? ( <input type="checkbox"/> No Contact)          | <input type="checkbox"/> 01 | <input type="checkbox"/> 02 | <input type="checkbox"/> 03 | <input type="checkbox"/> 04 | <input type="checkbox"/> 05 |
| <b>B9.</b> Are you satisfied with <b>air conditioner operating temperatures</b> ?                                         | <input type="checkbox"/> 01 | <input type="checkbox"/> 02 | <input type="checkbox"/> 03 | <input type="checkbox"/> 04 | <input type="checkbox"/> 05 |

**B10.** For those ticking poor and very poor, please provide reasons.

| Attitude (ex: courteous/sincere)                             | Very Good                   | Good                        | Fair                        | Poor                        | Very Poor                   | No Contact                  |
|--------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| <b>C1.</b> Ticketing desk                                    | <input type="checkbox"/> 01 | <input type="checkbox"/> 02 | <input type="checkbox"/> 03 | <input type="checkbox"/> 04 | <input type="checkbox"/> 05 | <input type="checkbox"/> 99 |
| <b>C2.</b> Cloakroom                                         | <input type="checkbox"/> 01 | <input type="checkbox"/> 02 | <input type="checkbox"/> 03 | <input type="checkbox"/> 04 | <input type="checkbox"/> 05 | <input type="checkbox"/> 99 |
| <b>C3.</b> Ticket collector                                  | <input type="checkbox"/> 01 | <input type="checkbox"/> 02 | <input type="checkbox"/> 03 | <input type="checkbox"/> 04 | <input type="checkbox"/> 05 | <input type="checkbox"/> 99 |
| <b>C4.</b> Information desk                                  | <input type="checkbox"/> 01 | <input type="checkbox"/> 02 | <input type="checkbox"/> 03 | <input type="checkbox"/> 04 | <input type="checkbox"/> 05 | <input type="checkbox"/> 99 |
| <b>C5.</b> Security personnel in exhibition room             | <input type="checkbox"/> 01 | <input type="checkbox"/> 02 | <input type="checkbox"/> 03 | <input type="checkbox"/> 04 | <input type="checkbox"/> 05 | <input type="checkbox"/> 99 |
| <b>C6.</b> NPM guide                                         | <input type="checkbox"/> 01 | <input type="checkbox"/> 02 | <input type="checkbox"/> 03 | <input type="checkbox"/> 04 | <input type="checkbox"/> 05 | <input type="checkbox"/> 99 |
| <b>C7.</b> Tour guide                                        | <input type="checkbox"/> 01 | <input type="checkbox"/> 02 | <input type="checkbox"/> 03 | <input type="checkbox"/> 04 | <input type="checkbox"/> 05 | <input type="checkbox"/> 99 |
| <b>C8.</b> Personnel responsible for leasing tour facilities | <input type="checkbox"/> 01 | <input type="checkbox"/> 02 | <input type="checkbox"/> 03 | <input type="checkbox"/> 04 | <input type="checkbox"/> 05 | <input type="checkbox"/> 99 |
| <b>C9.</b> Gift shop                                         | <input type="checkbox"/> 01 | <input type="checkbox"/> 02 | <input type="checkbox"/> 03 | <input type="checkbox"/> 04 | <input type="checkbox"/> 05 | <input type="checkbox"/> 99 |
| <b>C10.</b> Food and beverage                                | <input type="checkbox"/> 01 | <input type="checkbox"/> 02 | <input type="checkbox"/> 03 | <input type="checkbox"/> 04 | <input type="checkbox"/> 05 | <input type="checkbox"/> 99 |

**C11.** For those ticking poor and very poor, please provide reasons.

| Exhibition Planning | Very Good | Good | Fair | Poor | Very Poor |
|---------------------|-----------|------|------|------|-----------|
|---------------------|-----------|------|------|------|-----------|

**D1.** Did you visit the Special National Treasures Exhibition in celebration of the ROC's 100<sup>th</sup> founding?

1. No→ Please answer D2

2. Yes→ Please answer D1a~D1e

**D1a.** Diversity of exhibition themes 01 02 03 04 05

**D1b.** Exhibition gallery plan 01 02 03 04 05

**D1c.** Floor plan of exhibition rooms 01 02 03 04 05

**D1d.** Arrangement of display 01 02 03 04 05

**D1e.** Lighting of exhibition rooms 01 02 03 04 05

**D2.** Did you visit other regular exhibitions in addition to the special exhibition for the 100<sup>th</sup> founding anniversary of the Republic?

1. No→ Please answer E1

2. Yes→ Please answer D2a~D2e

**D2a.** Diversity of exhibition themes 01 02 03 04 05

**D2b.** Exhibition gallery plan 01 02 03 04 05

**D2c.** Floor plan of exhibition rooms 01 02 03 04 05

**D2d.** Arrangement of display 01 02 03 04 05

**D2e.** Lighting of exhibition rooms 01 02 03 04 05

**D3.** For those ticking poor and very poor, please provide reasons.

| Guide Device | Very Good | Good | Fair | Poor | Very Poor |
|--------------|-----------|------|------|------|-----------|
|--------------|-----------|------|------|------|-----------|

**E1.** Did you join a group tour or rent a personal audio guide system today?

1. No→ May I ask why you didn't? (When completing answering, go to F1)

(1) Didn't know there were exhibition guide services

(2) Didn't know there was an audio guide device

(3) Too expensive to rent the device

(4) No preferred language available on the device

(5) No need

(6) Others (please specific \_\_\_\_\_)

2. Museum tour guide 01 02 03 04 05

3. Travel tour guide 01 02 03 04 05

4. Personal audio guide system 01 02 03 04 05

**E2.** For those ticking poor and very poor, please provide reasons.

| Website                                                                                         | Very Good | Good | Fair | Poor | Very Poor |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|------|------|-----------|
| <b>F1 Prior to your visit, had you ever visited the website of the National Palace Museum ?</b> |           |      |      |      |           |
| □1. No→                                                                                         |           |      |      |      |           |
| <b>Please explain why. (When completing answering, go to G1)</b>                                |           |      |      |      |           |
| □(1) Didn't know the NPM Official address                                                       |           |      |      |      |           |
| □(2) Failed to connect NPM website                                                              |           |      |      |      |           |
| □(3) No need                                                                                    |           |      |      |      |           |
| □(4) Don't know what to use the computer                                                        |           |      |      |      |           |
| □(5) No Internet                                                                                |           |      |      |      |           |
| □(6) Others (please specify_____)                                                               |           |      |      |      |           |
| □2. Yes→ <b>Please answer F2a~F2c</b>                                                           |           |      |      |      |           |
| <b>F1a. Easy to browse the website</b>                                                          | □01       | □02  | □03  | □04  | □05       |
| <b>F1b. Abundance of information on website</b>                                                 | □01       | □02  | □03  | □04  | □05       |
| <b>F1c. Display of website</b>                                                                  | □01       | □02  | □03  | □04  | □05       |

**F2.** For those ticking poor and very poor, please provide reasons.

**G1. In general, are you satisfied with this visit ?**

□5 Very Good   □4 Good   □3 Fair   □2 Poor   □1 Very Poor

**G2.** Are you willing to recommend your friends and relatives to visit NPM?

□5 Strongly Agree   □4 Agree   □3 Neutral   □2 Disagree   □1 Strongly Disagree

**G3.** Please let us know your comments, concerns, or suggestions to improve the services of the National Palace Museum. (facilities, staff service, NPM weekend night activity, New Melody of NPM, etc.)

**G4.** During the visit, did you encounter any inconvenience because of the following incidents? (check all that apply)

- 1. Too many visitors in exhibition rooms   □2. Other visitors were talking too loud  
 □3. Exhibition guides were talking too loud   □4. Echo in exhibition rooms  
 □5. Lines cut by other visitors  
 □6. Other visitors were not stopped when taking photos  
 □7. Unclear route maps  
 □8. Pamphlets and brochures not enough to go around  
 □9. Backpacks should have been prohibited inside NPM  
 □10. Facilities for the disabled not sufficient (please specify\_\_\_\_\_)  
 □11. Audio guide device not disinfected  
 □12. Drinking and eating should have been prohibited

13. Others (please specify\_\_\_\_\_)

**【Part 3 : Basic Information】**

**H1.** What is your gender : 1. Male 2. Female

**H2.** What is your **highest level of education**?

1. Junior high school (or below) 2. High school/vocational school  
3. College/university 4. Graduate school (or above)

**H3.** What is your **occupation**?

- 1.Executive 2.Business owner 3.Employee or worker  
4.Teacher 5.Student 6. Household  
7. Civil servant 8. Retired  
97. Others\_\_\_\_\_ (please specify)

**H4.**What is your marital status?

1. Single 2. Married without children 3. Married with children

**H5.** Where are you from ? (SA)

-Taiwan

- |                                              |                                            |                                              |
|----------------------------------------------|--------------------------------------------|----------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1.Taipei City       | <input type="checkbox"/> 2.NewTaipei City  | <input type="checkbox"/> 3.Keelung City      |
| <input type="checkbox"/> 4.Taoyuan County    | <input type="checkbox"/> 5.Hsinchu City    | <input type="checkbox"/> 6.Hsinchu County    |
| <input type="checkbox"/> 7.Miaoli County     | <input type="checkbox"/> 8.Taichung City   | <input type="checkbox"/> 9.Taichung County   |
| <input type="checkbox"/> 10.Changhua County  | <input type="checkbox"/> 11.Nantao County  | <input type="checkbox"/> 12.Yunlin County    |
| <input type="checkbox"/> 13.Chiayi City      | <input type="checkbox"/> 14.Chiayi County  | <input type="checkbox"/> 15.Tainan City      |
| <input type="checkbox"/> 16.Tainan County    | <input type="checkbox"/> 17.Kaohsiung City | <input type="checkbox"/> 18.Kaohsiung County |
| <input type="checkbox"/> 19.Pingtung County  | <input type="checkbox"/> 20.Taitung County | <input type="checkbox"/> 21.Hualien County   |
| <input type="checkbox"/> 22.Ilan County      | <input type="checkbox"/> 23.Penghu County  | <input type="checkbox"/> 24.Kingmen County   |
| <input type="checkbox"/> 25.Lienjiang County |                                            |                                              |

-Other

- |                                             |                                            |                                   |
|---------------------------------------------|--------------------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 26.Hong Kong/Macau | <input type="checkbox"/> 27 China          | <input type="checkbox"/> 28 Japan |
| <input type="checkbox"/> 29 Europe/Americas | <input type="checkbox"/> 30 Southeast Asia |                                   |
| <input type="checkbox"/> 31 Others _____    | (please specify)                           |                                   |

**Thank you for your time and enjoy the rest of your stay!**

以下由訪員填寫

訪問日期： 月 日 訪問時間： 點 分 調查時段：1.平日2.假日

訪員姓名： 督導： 覆檢結果：

## 2011 年国立故宮博物院調查問卷見学者アンケート

一、アンケートについて： こんにちは。国立故宮博物院の提携会社・異視アンケートセンターです。国立故宮博物院の見学者の方々よりご意見を賜るべくアンケートを実施しております。皆様のご意見は統計・分析の後、今後の発展の参考とさせていただきます。なおアンケートの回答内容は本目的以外で使用することはありません。アンケートにお答えいただいた方には、感謝のしるしとして粗品を進呈いたします。

## S1. 故宮博物院のスタッフですか

1. はい(アンケート終了)  
2. いいえ

## S2. ご年齢

0. 14 才以下(アンケート終了)  
1. 15~19 才      2. 20~29 才      3. 30~39 才      4. 40~49 才  
5. 50~59 才      6. 60~64 才      7. 65 才以上

## 【来館の形態】

## A1. 今日は旅行会社のツアー旅行と一緒にいらっしゃいましたか?

1. はい      2. いいえ

## A1a. 旅行会社のツアー旅行でいらっしゃった方?

1. 校外学習  
2. 会社/機関の団体  
3. コミュニティ/クラブの旅行  
4. 観光ツアー(団体ツアー)  
97. その他(を述べてください)

## A1b. 今回はどんなイベントに参加されましたか?(複数選)

1. 展示品の見学  
2. 故宮新韻の観賞  
3. 故宮週末の夜(屋外イベントを含む)  
97. その他(を述べてください)

## A2c. 旅行会社のツアー旅行ではない方?(複数選)

1. 一人で  
2. 家族/親戚  
3. クラスメート  
4. 友人  
5. 同僚  
97. その他(を述べてください)

## A2d. 今回はどんなイベントに参加されましたか?(複数選)

1. 展示品の見学      2. 講演  
3. 故宮新韻の観賞      4. 親子活動  
5. 故宮週末の夜(屋外イベントを含む)  
6. フィルム観賞      7. セミナ  
97. その他(を述べてください)

## A2. 前回の見学から今回の見学まで、どのぐらいの時間が経っていますか？

1. 半年以内    2. 半年～1 年以内    3. 1 年以上    4. 今回が初めて

## A3. 今回の見学では、何時間ぐらい滞在されましたか？

1. 1 時間以内    2. 1～2 時間    3. 2～3 時間  
4. 3～4 時間    5. 4 時間以上

## A4. 今日は、特にどの展覧とイベントのためにいらっしゃいましたか？

1. はい。(A5 の質問にお進みください)  
2. 特になし (B1 の質問にお進みください)

## A5. 特にどの展覧とイベントのためにいらっしゃいましたか。(複数の選択可)

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 特別展(a)  | <input type="checkbox"/> a1. 特別展「精彩100 国宝総動員」<br><input type="checkbox"/> a2. 特別展「百年の伝承—中華民国外交史料」<br><input type="checkbox"/> a3. 特別展「佳趣を得る—乾隆帝の陶磁器趣味」<br><input type="checkbox"/> a4. 特別展「浮世に寄せる想い—歴年寄贈器物」                                                                                                                                               |
| 常設展(b)  | <input type="checkbox"/> b1. 陶磁器<br><input type="checkbox"/> b2. 銅器<br><input type="checkbox"/> b3. 玉器<br><input type="checkbox"/> b4. 書画コレクション<br><input type="checkbox"/> b5. 仏教文物<br><input type="checkbox"/> b6. 図書文献館<br><input type="checkbox"/> b7. 彫刻芸術展<br><input type="checkbox"/> b8. 書画<br><input type="checkbox"/> b9. その他_____ (名称をご記入ください) |
| イベント(c) | <input type="checkbox"/> c1. 水曜日の午後の故宮新韻<br><input type="checkbox"/> c2. 土曜日夜のイベント—故宮週末の夜<br><input type="checkbox"/> c3. 講演_____ (名称をご記入ください)<br><input type="checkbox"/> c4. 児童研修キャンプ_____ (名称をご記入ください)<br><input type="checkbox"/> c5. その他_____ (名称をご記入ください)                                                                                           |

## 【館内の満足度】

| 館内の標示とサービス                                            | 非常に満足                       | 概ね満足                        | 普通                          | やや不満                        | 非常に不満                       |
|-------------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| B1. 館内施設の動線                                           | <input type="checkbox"/> 01 | <input type="checkbox"/> 02 | <input type="checkbox"/> 03 | <input type="checkbox"/> 04 | <input type="checkbox"/> 05 |
| B2. 館内トイレの清潔度と快適さ                                     | <input type="checkbox"/> 01 | <input type="checkbox"/> 02 | <input type="checkbox"/> 03 | <input type="checkbox"/> 04 | <input type="checkbox"/> 05 |
| B3. 館内のトイレの数                                          | <input type="checkbox"/> 01 | <input type="checkbox"/> 02 | <input type="checkbox"/> 03 | <input type="checkbox"/> 04 | <input type="checkbox"/> 05 |
| B4. 館内の休憩施設                                           | <input type="checkbox"/> 01 | <input type="checkbox"/> 02 | <input type="checkbox"/> 03 | <input type="checkbox"/> 04 | <input type="checkbox"/> 05 |
| B5. 館内展示会場の各施設の標識と掲示の分かりやすさ                           | <input type="checkbox"/> 01 | <input type="checkbox"/> 02 | <input type="checkbox"/> 03 | <input type="checkbox"/> 04 | <input type="checkbox"/> 05 |
| B6. 館内のレストランとコーヒーショップ(□利用なし)                          | <input type="checkbox"/> 01 | <input type="checkbox"/> 02 | <input type="checkbox"/> 03 | <input type="checkbox"/> 04 | <input type="checkbox"/> 05 |
| B7. 飲食の値段(□利用なし)                                      | <input type="checkbox"/> 01 | <input type="checkbox"/> 02 | <input type="checkbox"/> 03 | <input type="checkbox"/> 04 | <input type="checkbox"/> 05 |
| B8. 館内ギフトショップ(□利用なし)                                  | <input type="checkbox"/> 01 | <input type="checkbox"/> 02 | <input type="checkbox"/> 03 | <input type="checkbox"/> 04 | <input type="checkbox"/> 05 |
| B9. 館内のエアコン温度の快適さ                                     | <input type="checkbox"/> 01 | <input type="checkbox"/> 02 | <input type="checkbox"/> 03 | <input type="checkbox"/> 04 | <input type="checkbox"/> 05 |
| B10.以上の項目で(B1~B9)、「不満」あるいは「非常に不満」と答えた方はその理由を述べてください。? |                             |                             |                             |                             |                             |

| 展示会場の係員について                                            | 非常に満足                       | 概ね満足                        | 普通                          | やや不満                        | 非常に不満                       | 触ることをない                     |
|--------------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| C1. 入場券売場の係員                                           | <input type="checkbox"/> 01 | <input type="checkbox"/> 02 | <input type="checkbox"/> 03 | <input type="checkbox"/> 04 | <input type="checkbox"/> 05 | <input type="checkbox"/> 99 |
| C2. 手荷物預り所の係員                                          | <input type="checkbox"/> 01 | <input type="checkbox"/> 02 | <input type="checkbox"/> 03 | <input type="checkbox"/> 04 | <input type="checkbox"/> 05 | <input type="checkbox"/> 99 |
| C3. 入り口の検札係                                            | <input type="checkbox"/> 01 | <input type="checkbox"/> 02 | <input type="checkbox"/> 03 | <input type="checkbox"/> 04 | <input type="checkbox"/> 05 | <input type="checkbox"/> 99 |
| C4. インフォメーションカウンターの係員                                  | <input type="checkbox"/> 01 | <input type="checkbox"/> 02 | <input type="checkbox"/> 03 | <input type="checkbox"/> 04 | <input type="checkbox"/> 05 | <input type="checkbox"/> 99 |
| C5. 陳列室の警備係                                            | <input type="checkbox"/> 01 | <input type="checkbox"/> 02 | <input type="checkbox"/> 03 | <input type="checkbox"/> 04 | <input type="checkbox"/> 05 | <input type="checkbox"/> 99 |
| C6. 展示文物の解説員                                           | <input type="checkbox"/> 01 | <input type="checkbox"/> 02 | <input type="checkbox"/> 03 | <input type="checkbox"/> 04 | <input type="checkbox"/> 05 | <input type="checkbox"/> 99 |
| C7. ツアーのガイドさん                                          | <input type="checkbox"/> 01 | <input type="checkbox"/> 02 | <input type="checkbox"/> 03 | <input type="checkbox"/> 04 | <input type="checkbox"/> 05 | <input type="checkbox"/> 99 |
| C8. オーディオガイドのレンタル係員                                    | <input type="checkbox"/> 01 | <input type="checkbox"/> 02 | <input type="checkbox"/> 03 | <input type="checkbox"/> 04 | <input type="checkbox"/> 05 | <input type="checkbox"/> 99 |
| C9. ミュージアムショップの係員                                      | <input type="checkbox"/> 01 | <input type="checkbox"/> 02 | <input type="checkbox"/> 03 | <input type="checkbox"/> 04 | <input type="checkbox"/> 05 | <input type="checkbox"/> 99 |
| C10. 飲食コーナーの係員                                         | <input type="checkbox"/> 01 | <input type="checkbox"/> 02 | <input type="checkbox"/> 03 | <input type="checkbox"/> 04 | <input type="checkbox"/> 05 | <input type="checkbox"/> 99 |
| C11. 以上の項目で(C1~C10)、「不満」あるいは「非常に不満」と答えた方はその理由を述べてください? |                             |                             |                             |                             |                             |                             |

| 展示の内容と方法について | 非常に満足 | 概ね満足 | 普通 | やや不満 | 非常に不満 |
|--------------|-------|------|----|------|-------|
|--------------|-------|------|----|------|-------|

**D1. 特別展「精彩100 国宝総動員」を見学されましたか？**

1. いいえ(D2の質問にお進みください)  
2. はい(質問にお進 D1a~D1e)

|                |                             |                             |                             |                             |                             |
|----------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| D1a. 展示文物の豊富さ  | <input type="checkbox"/> 01 | <input type="checkbox"/> 02 | <input type="checkbox"/> 03 | <input type="checkbox"/> 04 | <input type="checkbox"/> 05 |
| D1b. 展示物の展示方法  | <input type="checkbox"/> 01 | <input type="checkbox"/> 02 | <input type="checkbox"/> 03 | <input type="checkbox"/> 04 | <input type="checkbox"/> 05 |
| D1c. 陳列室の動線標示  | <input type="checkbox"/> 01 | <input type="checkbox"/> 02 | <input type="checkbox"/> 03 | <input type="checkbox"/> 04 | <input type="checkbox"/> 05 |
| D1d. 陳列室の空間配置は | <input type="checkbox"/> 01 | <input type="checkbox"/> 02 | <input type="checkbox"/> 03 | <input type="checkbox"/> 04 | <input type="checkbox"/> 05 |
| D1e. 陳列室の採光効果  | <input type="checkbox"/> 01 | <input type="checkbox"/> 02 | <input type="checkbox"/> 03 | <input type="checkbox"/> 04 | <input type="checkbox"/> 05 |

**D2. 展示物の陳列dを見学されましたか？**

1. いいえ(の質問にお進みください)  
2. はい(質問にお進 D2a~D2e)

|                |                             |                             |                             |                             |                             |
|----------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| D2a. 展示文物の豊富さ  | <input type="checkbox"/> 01 | <input type="checkbox"/> 02 | <input type="checkbox"/> 03 | <input type="checkbox"/> 04 | <input type="checkbox"/> 05 |
| D2b. 展示物の展示方法  | <input type="checkbox"/> 01 | <input type="checkbox"/> 02 | <input type="checkbox"/> 03 | <input type="checkbox"/> 04 | <input type="checkbox"/> 05 |
| D2c. 陳列室の動線標示  | <input type="checkbox"/> 01 | <input type="checkbox"/> 02 | <input type="checkbox"/> 03 | <input type="checkbox"/> 04 | <input type="checkbox"/> 05 |
| D2d. 陳列室の空間配置は | <input type="checkbox"/> 01 | <input type="checkbox"/> 02 | <input type="checkbox"/> 03 | <input type="checkbox"/> 04 | <input type="checkbox"/> 05 |
| D2e. 陳列室の採光効果  | <input type="checkbox"/> 01 | <input type="checkbox"/> 02 | <input type="checkbox"/> 03 | <input type="checkbox"/> 04 | <input type="checkbox"/> 05 |

**D3. 以上の項目で、「不満」あるいは「非常に不満」と答えた方はその理由を述べてください？**

| 案内及びガイドについて | 非常に満足 | 概ね満足 | 普通 | やや不満 | 非常に不満 |
|-------------|-------|------|----|------|-------|
|-------------|-------|------|----|------|-------|

**E1. 本日、当館の団体案内あるいはオーディオガイドのレンタルサービスを利用されましたか？**

1. いいえ、なぜご利用にならないですか？(F 1の質問にお進みください)  
 (1) 解説員の案内サービスがあることが知らないからです  
 (2) オーディオガイドのレンタルサービスがあることが知らないからです  
 (3) オーディオガイドのレンタル料が高すぎだからです  
 (4) 使える言語のオーディオガイドがないからです  
 (5) 必要がないからです  
 (6) その他 \_\_\_\_\_ (理由をご記入ください)

|                                      |                             |                             |                             |                             |                             |
|--------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| <input type="checkbox"/> 2. 故宮の解説員   | <input type="checkbox"/> 01 | <input type="checkbox"/> 02 | <input type="checkbox"/> 03 | <input type="checkbox"/> 04 | <input type="checkbox"/> 05 |
| <input type="checkbox"/> 3. 旅行社のガイド  | <input type="checkbox"/> 01 | <input type="checkbox"/> 02 | <input type="checkbox"/> 03 | <input type="checkbox"/> 04 | <input type="checkbox"/> 05 |
| <input type="checkbox"/> 4. オーディオガイド | <input type="checkbox"/> 01 | <input type="checkbox"/> 02 | <input type="checkbox"/> 03 | <input type="checkbox"/> 04 | <input type="checkbox"/> 05 |

**E2. 以上の項目で、「不満」あるいは「非常に不満」と答えた方はその理由を述べてください？**

ウェブサイトについて

| 非常に満足 | 概ね満足 | 普通 | やや不満 | 非常に不満 |
|-------|------|----|------|-------|
|-------|------|----|------|-------|

**F1.** 当館へ来られる前に、館内所蔵文物に関する情報をご覧になるため、故宮博物院のウェブサイトへアクセスされましたか？

1. いいえ、なぜ故宮博物院のウェブサイトへアクセスされていませんか？(G1の質問にお進みください)
- (1) 故宮博物院のウェブサイトが知らないからです
- (2) 故宮博物院のウェブサイトへアクセスできないからです
- (3) 必要がないからです
- (4) インターネットが使えないからです
- (5) PCなどの設備がないからです
- (6) その他 \_\_\_\_\_ (理由をご記入ください)
2. はい(質問にお進 F1a~F1c)

|                                |                             |                             |                             |                             |                             |
|--------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| <b>F1a.</b> ウェブサイトでの操作の<br>利便さ | <input type="checkbox"/> 01 | <input type="checkbox"/> 02 | <input type="checkbox"/> 03 | <input type="checkbox"/> 04 | <input type="checkbox"/> 05 |
| <b>F1b.</b> ウェブサイトでの情報の<br>豊かさ | <input type="checkbox"/> 01 | <input type="checkbox"/> 02 | <input type="checkbox"/> 03 | <input type="checkbox"/> 04 | <input type="checkbox"/> 05 |
| <b>F1c.</b> ウェブサイトでの版面の<br>設計  | <input type="checkbox"/> 01 | <input type="checkbox"/> 02 | <input type="checkbox"/> 03 | <input type="checkbox"/> 04 | <input type="checkbox"/> 05 |

**F2.** 以上の項目で、「不満」あるいは「非常に不満」と答えた方はその理由を述べてください？

### 【全体的な満足度と推薦意欲について】

**G1.** 全体的にお考えいただき、当館の満足度はいかがですか？

1. 非常に満足    2. 概ね満足    3. 普通    4. やや不満
5. 非常に不満

**G2.** 友達やご家族の皆様に「故宮博物院」をご推薦になりますか？

1. 非常にそう思う    2. そう思う    3. 普通
4. あまりそう思わない    5. 全くそう思わない

**G3.** 今後の改善のため、故宮博物院はどのようなサービスに力を入れるべきだとお考えですか。(各種設備、人的サービス、故宮週末の夜や故宮新韻等のイベントを含む)

**G4. 館内で見学される時、何かご迷惑をかけられることがありますか？(複数選択可)**

1. 見学者が多すぎです
2. 見学者が大声で談笑することです
3. 解説員の声が大きすぎです
4. 陳列室での音が回すことが大きすぎです
5. 見学者が列に割り込みます
6. 見学者が写真を取るのに、禁止されていません
7. 標示がはっきり付けていません
8. パンフレットが足りません
9. リュックの持ち込み禁止
10. 障害者用のエレベーターが足りません(\_\_\_\_\_理由をご記入ください)
11. オーディオガイドの設備が清潔さが足りません
12. 飲食禁止のこと
13. その他\_\_\_\_\_ (その事情ご記入ください)

**【基本データ】**

**H1.性別：**

- 1.男性      2.女性

**H2 学歴についてお教えてください？**

1. 中学校(それ以下も含む)    2. 高校/職業学校      3. 専門学校
4. 大学    5. 大学院(それ以上も含む)

**H3. ご職業？**

- 1.上位管理職      2.企業の責任者      3.職員または労働者
- 4.教師              5.学生                  6.専業主婦(夫)
- 7.公務員            8.定年退職
- 97.その他\_\_\_\_\_ (職業、職務をご記入ください)

**H4. 婚姻状況をお教えてください？**

1. 未婚      2. 既婚、子供無し      3. 既婚、子供有り

**H5. 居住地域？**

-台湾地区

- 1.新北市    2.臺北市    3.宜蘭県    4.桃園県    5.新竹県

- 6.基隆市    7.新竹市    8.臺中市    9.苗栗縣    10.彰化縣  
11.南投縣    12.雲林縣    13.臺南市    14.高雄市    15.嘉義縣  
16.屏東縣    17.嘉義市    18.臺東縣    19.花蓮縣    20.澎湖縣  
21.金門縣    22.連江縣

-その他の地区

- 23.香港・マカオ    24.中国    25.日本    26.欧米  
27.東南アジア    31.その他\_\_\_\_\_ (居住地をご記入ください)

~~~~~ご協力ありがとうございました。すばらしいご旅行を!~~~~~

以下由訪員填寫

訪問日期： 月 日    訪問時間： 點 分    調査時段：1.平日 2.假日  
 訪員姓名：                      督導：                      覆檢結果：

## 附錄 2、交叉分析

### 選項合併說明：

因部份選項人數過低，易無法達到卡方檢定之前提要求而無法判斷有無顯著，因此考量可合併之選項後，進行合併。

- (1) 參觀日期：「星期一」、「星期二」、「星期三」、「星期四」、「星期五」合併為「平日」，、「星期六」、「星期日」合併為「假日」。
- (2) 參觀次數：A2 題選項「半年內」、「半年到一年」、「一年以上」合併為「一次以上」。
- (3) 滿意度題項將選項的「非常滿意」與「滿意」合併為「正面評價」，「不滿意」與「非常不滿意」合併為「負面評價」後才進行統計檢定。

### 卡方檢定說明：

1. 濾除自變項中未予實質具體回應者(如不知道/拒答)，才進行統計檢定。
2. 「\*」表示經卡方關聯性檢定後呈顯著差異。（\*： $p < 0.05$ , \*\*： $p < 0.01$ , \*\*\*： $p < 0.001$ ）
3. 「#」表示該變項不符合統計基本假設(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)，不進行卡方檢定。
4. 無「\*」與「#」表示變項經卡方關聯性檢定後無呈顯著差異。（ $p > 0.05$ ）

附表 1. 請問今天您是不是跟旅行社團體來的或跟團來故宮?

|             |                 | 樣本數        | 百分比(%)       | 是           | 不是          |
|-------------|-----------------|------------|--------------|-------------|-------------|
| <b>整體</b>   |                 | <b>845</b> | <b>100.0</b> | <b>53.3</b> | <b>46.7</b> |
| 性別          | 男性              | 327        | 100.0        | 52.9        | 47.1        |
|             | 女性              | 518        | 100.0        | 53.5        | 46.5        |
| 年齡<br>**    | 15~19歲          | 87         | 100.0        | 52.9        | 47.1        |
|             | 20~29歲          | 253        | 100.0        | 47.8        | 52.2        |
|             | 30~39歲          | 182        | 100.0        | 51.1        | 48.9        |
|             | 40~49歲          | 132        | 100.0        | 56.1        | 43.9        |
|             | 50~59歲          | 117        | 100.0        | 52.1        | 47.9        |
|             | 60~64歲          | 38         | 100.0        | 81.6        | 18.4        |
|             | 65歲及以上          | 36         | 100.0        | 66.7        | 33.3        |
| 教育程度<br>*** | 國/初中(含以下)       | 14         | 100.0        | 64.3        | 35.7        |
|             | 高中/高職           | 122        | 100.0        | 63.1        | 36.9        |
|             | 專科              | 178        | 100.0        | 66.9        | 33.1        |
|             | 大學              | 450        | 100.0        | 49.3        | 50.7        |
|             | 研究所(及以上)        | 81         | 100.0        | 28.4        | 71.6        |
| 職業<br>**    | 職員或勞工           | 338        | 100.0        | 57.4        | 42.6        |
|             | 學生              | 171        | 100.0        | 40.4        | 59.6        |
|             | 高階主管/企業負責人/專業人士 | 116        | 100.0        | 55.2        | 44.8        |
|             | 公教人員            | 98         | 100.0        | 51.0        | 49.0        |
|             | 家務工作/退休工作/無業    | 122        | 100.0        | 59.8        | 40.2        |
|             | 地區<br>***       | 台灣地區       | 364          | 100.0       | 27.5        |
| 大陸/港澳       |                 | 304        | 100.0        | 84.2        | 15.8        |
| 日韓          |                 | 91         | 100.0        | 70.3        | 29.7        |
| 歐美          |                 | 56         | 100.0        | 33.9        | 66.1        |
| 其他          |                 | 30         | 100.0        | 36.7        | 63.3        |
| 參觀日期<br>*** | 平日              | 517        | 100.0        | 58.8        | 41.2        |
|             | 假日              | 328        | 100.0        | 44.5        | 55.5        |
| 遊客類型<br>*** | 團客              | 450        | 100.0        | 100.0       | 0.0         |
|             | 散客              | 395        | 100.0        | 0.0         | 100.0       |
| 參觀次數<br>*** | 第一次             | 411        | 100.0        | 66.7        | 33.3        |
|             | 一次以上            | 434        | 100.0        | 40.6        | 59.4        |
| 停留時間<br>*** | 一小時以內           | 38         | 100.0        | 57.9        | 42.1        |
|             | 一至二小時           | 424        | 100.0        | 65.8        | 34.2        |
|             | 二至三小時           | 257        | 100.0        | 47.9        | 52.1        |
|             | 三至四小時           | 80         | 100.0        | 23.8        | 76.3        |
|             | 四個小時以上          | 46         | 100.0        | 15.2        | 84.8        |
| 問卷版本<br>*** | 中文版             | 680        | 100.0        | 52.4        | 47.6        |
|             | 日文版             | 91         | 100.0        | 70.3        | 29.7        |
|             | 英文版             | 74         | 100.0        | 40.5        | 59.5        |

附表 2. 請問團體類型是那類(團體遊客回答)?

|             |                 | 樣本數        | 百分比<br>(%)   | 校外<br>教學    | 機構<br>團體    | 社區/社<br>區旅遊 | 觀光團         |
|-------------|-----------------|------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| <b>整體</b>   |                 | <b>450</b> | <b>100.0</b> | <b>13.8</b> | <b>10.7</b> | <b>7.6</b>  | <b>68.0</b> |
| 性別<br>**    | 男性              | 173        | 100.0        | 8.1         | 12.1        | 12.1        | 67.6        |
|             | 女性              | 277        | 100.0        | 17.3        | 9.7         | 4.7         | 68.2        |
| 年齡<br>#     | 15~19歲          | 46         | 100.0        | 82.6        | 0.0         | 0.0         | 17.4        |
|             | 20~29歲          | 121        | 100.0        | 9.9         | 12.4        | 9.1         | 68.6        |
|             | 30~39歲          | 93         | 100.0        | 5.4         | 11.8        | 9.7         | 73.1        |
|             | 40~49歲          | 74         | 100.0        | 2.7         | 16.2        | 6.8         | 74.3        |
|             | 50~59歲          | 61         | 100.0        | 3.3         | 11.5        | 9.8         | 75.4        |
|             | 60~64歲          | 31         | 100.0        | 6.5         | 3.2         | 0.0         | 90.3        |
|             | 65歲及以上          | 24         | 100.0        | 4.2         | 8.3         | 12.5        | 75.0        |
| 教育程度<br>#   | 國/初中(含以下)       | 9          | 100.0        | 0.0         | 0.0         | 0.0         | 100.0       |
|             | 高中/高職           | 77         | 100.0        | 22.1        | 11.7        | 5.2         | 61.0        |
|             | 專科              | 119        | 100.0        | 4.2         | 10.9        | 11.8        | 73.1        |
|             | 大學              | 222        | 100.0        | 15.8        | 10.4        | 7.2         | 66.7        |
|             | 研究所(及以上)        | 23         | 100.0        | 21.7        | 13.0        | 0.0         | 65.2        |
| 職業<br>***   | 職員或勞工           | 194        | 100.0        | 1.5         | 14.9        | 10.3        | 73.2        |
|             | 學生              | 69         | 100.0        | 72.5        | 0.0         | 1.4         | 26.1        |
|             | 高階主管/企業負責人/專業人士 | 64         | 100.0        | 0.0         | 18.8        | 9.4         | 71.9        |
|             | 公教人員            | 50         | 100.0        | 10.0        | 4.0         | 12.0        | 74.0        |
|             | 家務工作/退休工作/無業    | 73         | 100.0        | 5.5         | 6.8         | 1.4         | 86.3        |
| 地區<br>#     | 台灣地區            | 100        | 100.0        | 52.0        | 7.0         | 11.0        | 30.0        |
|             | 大陸/港澳           | 256        | 100.0        | 0.8         | 8.2         | 7.8         | 83.2        |
|             | 日韓              | 64         | 100.0        | 9.4         | 26.6        | 0.0         | 64.1        |
|             | 歐美              | 19         | 100.0        | 5.3         | 15.8        | 0.0         | 78.9        |
|             | 其他              | 11         | 100.0        | 9.1         | 0.0         | 27.3        | 63.6        |
| 參觀日期        | 平日              | 304        | 100.0        | 14.5        | 9.9         | 6.6         | 69.1        |
|             | 假日              | 146        | 100.0        | 12.3        | 12.3        | 9.6         | 65.8        |
| 參觀次數<br>*** | 第一次             | 274        | 100.0        | 4.7         | 13.5        | 6.6         | 75.2        |
|             | 一次以上            | 176        | 100.0        | 27.8        | 6.3         | 9.1         | 56.8        |
| 停留時間<br>#   | 一小時以內           | 22         | 100.0        | 18.2        | 27.3        | 9.1         | 45.5        |
|             | 一至二小時           | 279        | 100.0        | 10.0        | 9.3         | 6.5         | 74.2        |
|             | 二至三小時           | 123        | 100.0        | 15.4        | 8.9         | 10.6        | 65.0        |
|             | 三至四小時           | 19         | 100.0        | 36.8        | 26.3        | 0.0         | 36.8        |
|             | 四個小時以上          | 7          | 100.0        | 57.1        | 0.0         | 14.3        | 28.6        |
| 問卷版本<br>#   | 中文版             | 356        | 100.0        | 15.2        | 7.9         | 9.0         | 68.0        |
|             | 日文版             | 64         | 100.0        | 7.8         | 26.6        | 0.0         | 65.6        |
|             | 英文版             | 30         | 100.0        | 10.0        | 10.0        | 6.7         | 73.3        |

附表 3. 請問參與哪些活動(團體遊客回答)? (此題為複選題)

|           |                 | 樣本數        | 百分比(%)       | 參觀<br>展覽     | 故宮<br>新韻   | 故宮<br>週末夜  |
|-----------|-----------------|------------|--------------|--------------|------------|------------|
| <b>整體</b> |                 | <b>450</b> | <b>100.4</b> | <b>100.0</b> | <b>0.4</b> | <b>0.0</b> |
| 性別        | 男性              | 173        | 100.6        | 100.0        | 0.6        | 0.0        |
|           | 女性              | 277        | 100.4        | 100.0        | 0.4        | 0.0        |
| 年齡        | 15~19歲          | 46         | 100.0        | 100.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 20~29歲          | 121        | 100.8        | 100.0        | 0.8        | 0.0        |
|           | 30~39歲          | 93         | 100.0        | 100.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 40~49歲          | 74         | 100.0        | 100.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 50~59歲          | 61         | 101.6        | 100.0        | 1.6        | 0.0        |
|           | 60~64歲          | 31         | 100.0        | 100.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 65歲及以上          | 24         | 100.0        | 100.0        | 0.0        | 0.0        |
| 教育程度      | 國/初中(含以下)       | 9          | 100.0        | 100.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 高中/高職           | 77         | 101.3        | 100.0        | 1.3        | 0.0        |
|           | 專科              | 119        | 100.0        | 100.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 大學              | 222        | 100.5        | 100.0        | 0.5        | 0.0        |
|           | 研究所(及以上)        | 23         | 100.0        | 100.0        | 0.0        | 0.0        |
| 職業        | 職員或勞工           | 194        | 100.0        | 100.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 學生              | 69         | 101.4        | 100.0        | 1.4        | 0.0        |
|           | 高階主管/企業負責人/專業人士 | 64         | 100.0        | 100.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 公教人員            | 50         | 100.0        | 100.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 家務工作/退休工作/無業    | 73         | 101.4        | 100.0        | 1.4        | 0.0        |
|           | 地區              | 台灣地區       | 100          | 101.0        | 100.0      | 1.0        |
| 大陸/港澳     |                 | 256        | 100.4        | 100.0        | 0.4        | 0.0        |
| 日韓        |                 | 64         | 100.0        | 100.0        | 0.0        | 0.0        |
| 歐美        |                 | 19         | 100.0        | 100.0        | 0.0        | 0.0        |
| 其他        |                 | 11         | 100.0        | 100.0        | 0.0        | 0.0        |
| 參觀日期      | 平日              | 304        | 100.7        | 100.0        | 0.7        | 0.0        |
|           | 假日              | 146        | 100.0        | 100.0        | 0.0        | 0.0        |
| 參觀次數      | 第一次             | 274        | 100.4        | 100.0        | 0.4        | 0.0        |
|           | 一次以上            | 176        | 100.6        | 100.0        | 0.6        | 0.0        |
| 停留時間      | 一小時以內           | 22         | 100.0        | 100.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 一至二小時           | 279        | 100.4        | 100.0        | 0.4        | 0.0        |
|           | 二至三小時           | 123        | 100.0        | 100.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 三至四小時           | 19         | 105.3        | 100.0        | 5.3        | 0.0        |
|           | 四個小時以上          | 7          | 100.0        | 100.0        | 0.0        | 0.0        |
| 問卷版本      | 中文版             | 356        | 100.6        | 100.0        | 0.6        | 0.0        |
|           | 日文版             | 64         | 100.0        | 100.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 英文版             | 30         | 100.0        | 100.0        | 0.0        | 0.0        |

附表 4. 請問跟誰一同前來(一般散客回答)?(此題為複選題)

|           |                     | 樣本數        | 百分比<br>(%)   | 自己單<br>獨前來  | 家人/親<br>戚   | 同學          | 朋友          | 同事         |
|-----------|---------------------|------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------|
| <b>整體</b> |                     | <b>395</b> | <b>105.3</b> | <b>12.9</b> | <b>37.7</b> | <b>14.4</b> | <b>32.9</b> | <b>7.3</b> |
| 性別        | 男性                  | 154        | 104.5        | 14.3        | 39.6        | 11.7        | 29.9        | 9.1        |
|           | 女性                  | 241        | 105.8        | 12.0        | 36.5        | 16.2        | 34.9        | 6.2        |
| 年齡        | 15~19歲              | 41         | 112.2        | 7.3         | 12.2        | 56.1        | 36.6        | 0.0        |
|           | 20~29歲              | 132        | 103.8        | 14.4        | 28.0        | 16.7        | 43.2        | 1.5        |
|           | 30~39歲              | 89         | 106.7        | 13.5        | 34.8        | 7.9         | 39.3        | 11.2       |
|           | 40~49歲              | 58         | 103.4        | 22.4        | 53.4        | 6.9         | 13.8        | 6.9        |
|           | 50~59歲              | 56         | 103.6        | 5.4         | 55.4        | 0.0         | 25.0        | 17.9       |
|           | 60~64歲              | 7          | 100.0        | 0.0         | 71.4        | 14.3        | 0.0         | 14.3       |
|           | 65歲及以上              | 12         | 108.3        | 8.3         | 75.0        | 0.0         | 8.3         | 16.7       |
| 教育程度      | 國/初中(含以下)           | 5          | 100.0        | 0.0         | 80.0        | 0.0         | 0.0         | 20.0       |
|           | 高中/高職               | 45         | 113.3        | 6.7         | 62.2        | 13.3        | 28.9        | 2.2        |
|           | 專科                  | 59         | 106.8        | 11.9        | 44.1        | 5.1         | 37.3        | 8.5        |
|           | 大學                  | 228        | 104.4        | 14.5        | 32.0        | 16.2        | 33.8        | 7.9        |
|           | 研究所(及以上)            | 58         | 101.7        | 13.8        | 31.0        | 19.0        | 31.0        | 6.9        |
| 職業        | 職員或勞工               | 144        | 104.9        | 16.7        | 37.5        | 6.3         | 37.5        | 6.9        |
|           | 學生                  | 102        | 107.8        | 7.8         | 17.6        | 39.2        | 42.2        | 1.0        |
|           | 高階主管/企業負責<br>人/專業人士 | 52         | 100.0        | 15.4        | 51.9        | 1.9         | 19.2        | 11.5       |
|           | 公教人員                | 48         | 104.2        | 10.4        | 33.3        | 10.4        | 35.4        | 14.6       |
|           | 家務工作/退休工作/<br>無業    | 49         | 108.2        | 12.2        | 69.4        | 4.1         | 12.2        | 10.2       |
|           | 地區                  | 台灣地區       | 264          | 106.1       | 12.5        | 37.1        | 20.1        | 31.4       |
|           | 大陸/港澳               | 48         | 104.2        | 10.4        | 35.4        | 0.0         | 39.6        | 18.8       |
|           | 日韓                  | 27         | 103.7        | 7.4         | 22.2        | 11.1        | 55.6        | 7.4        |
|           | 歐美                  | 37         | 105.4        | 24.3        | 43.2        | 2.7         | 27.0        | 8.1        |
|           | 其他                  | 19         | 100.0        | 10.5        | 63.2        | 0.0         | 15.8        | 10.5       |
| 參觀日期      | 平日                  | 213        | 107.5        | 15.0        | 34.3        | 15.0        | 35.2        | 8.0        |
|           | 假日                  | 182        | 102.7        | 10.4        | 41.8        | 13.7        | 30.2        | 6.6        |
| 參觀次數      | 第一次                 | 137        | 107.3        | 10.2        | 37.2        | 10.9        | 38.7        | 10.2       |
|           | 一次以上                | 258        | 104.3        | 14.3        | 38.0        | 16.3        | 29.8        | 5.8        |
| 停留時間      | 一小時以內               | 16         | 100.0        | 12.5        | 31.3        | 0.0         | 50.0        | 6.3        |
|           | 一至二小時               | 145        | 107.6        | 8.3         | 35.9        | 23.4        | 31.7        | 8.3        |
|           | 二至三小時               | 134        | 106.7        | 15.7        | 40.3        | 8.2         | 35.1        | 7.5        |
|           | 三至四小時               | 61         | 101.6        | 19.7        | 36.1        | 9.8         | 31.1        | 4.9        |
|           | 四個小時以上              | 39         | 100.0        | 10.3        | 41.0        | 15.4        | 25.6        | 7.7        |
| 問卷版本      | 中文版                 | 324        | 105.6        | 12.0        | 38.6        | 16.4        | 31.8        | 6.8        |
|           | 日文版                 | 27         | 103.7        | 7.4         | 18.5        | 14.8        | 55.6        | 7.4        |
|           | 英文版                 | 44         | 104.5        | 22.7        | 43.2        | 0.0         | 27.3        | 11.4       |

附表5. 請問參與哪些活動(一般散客回答)?(此題為複選題)

|                 | 樣本<br>數    | 百分<br>比(%)   | 參觀<br>展覽    | 專題<br>演講   | 故宮<br>新韻   | 兒童/<br>親子<br>活動 | 故宮<br>週末<br>夜 | 影片<br>欣賞   | 學術<br>研討<br>會 |
|-----------------|------------|--------------|-------------|------------|------------|-----------------|---------------|------------|---------------|
| <b>整體</b>       | <b>395</b> | <b>111.1</b> | <b>98.7</b> | <b>2.5</b> | <b>0.8</b> | <b>2.0</b>      | <b>1.3</b>    | <b>4.1</b> | <b>1.8</b>    |
| 性別              |            |              |             |            |            |                 |               |            |               |
| 男性              | 154        | 111.0        | 98.7        | 2.6        | 0.6        | 2.6             | 0.6           | 3.2        | 2.6           |
| 女性              | 241        | 111.2        | 98.8        | 2.5        | 0.8        | 1.7             | 1.7           | 4.6        | 1.2           |
| 年齡              |            |              |             |            |            |                 |               |            |               |
| 15~19歲          | 41         | 102.4        | 100.0       | 0.0        | 0.0        | 0.0             | 0.0           | 2.4        | 0.0           |
| 20~29歲          | 132        | 110.6        | 98.5        | 2.3        | 0.8        | 0.0             | 0.8           | 6.1        | 2.3           |
| 30~39歲          | 89         | 119.1        | 100.0       | 4.5        | 1.1        | 4.5             | 2.2           | 3.4        | 3.4           |
| 40~49歲          | 58         | 110.3        | 98.3        | 0.0        | 0.0        | 5.2             | 3.4           | 3.4        | 0.0           |
| 50~59歲          | 56         | 108.9        | 96.4        | 5.4        | 1.8        | 1.8             | 0.0           | 1.8        | 1.8           |
| 60~64歲          | 7          | 114.3        | 100.0       | 0.0        | 0.0        | 0.0             | 0.0           | 14.3       | 0.0           |
| 65歲及以上          | 12         | 100.0        | 100.0       | 0.0        | 0.0        | 0.0             | 0.0           | 0.0        | 0.0           |
| 教育程度            |            |              |             |            |            |                 |               |            |               |
| 國/初中(含以下)       | 5          | 100.0        | 100.0       | 0.0        | 0.0        | 0.0             | 0.0           | 0.0        | 0.0           |
| 高中/高職           | 45         | 115.6        | 100.0       | 0.0        | 0.0        | 4.4             | 0.0           | 11.1       | 0.0           |
| 專科              | 59         | 115.3        | 98.3        | 3.4        | 1.7        | 6.8             | 0.0           | 3.4        | 1.7           |
| 大學              | 228        | 109.6        | 98.7        | 3.1        | 0.9        | 0.9             | 0.4           | 3.9        | 1.8           |
| 研究所(及以上)        | 58         | 110.3        | 98.3        | 1.7        | 0.0        | 0.0             | 6.9           | 0.0        | 3.4           |
| 職業              |            |              |             |            |            |                 |               |            |               |
| 職員或勞工           | 144        | 113.2        | 99.3        | 3.5        | 0.7        | 0.0             | 2.8           | 4.9        | 2.1           |
| 學生              | 102        | 109.8        | 98.0        | 2.9        | 1.0        | 0.0             | 0.0           | 3.9        | 3.9           |
| 高階主管/企業負責人/專業人士 | 52         | 109.6        | 100.0       | 0.0        | 0.0        | 9.6             | 0.0           | 0.0        | 0.0           |
| 公教人員            | 48         | 104.2        | 97.9        | 2.1        | 0.0        | 0.0             | 2.1           | 2.1        | 0.0           |
| 家務工作/退休工作/無業    | 49         | 116.3        | 98.0        | 2.0        | 2.0        | 6.1             | 0.0           | 8.2        | 0.0           |
| 地區              |            |              |             |            |            |                 |               |            |               |
| 台灣地區            | 264        | 111.0        | 98.5        | 1.9        | 1.1        | 1.9             | 1.5           | 4.2        | 1.9           |
| 大陸/港澳           | 48         | 104.2        | 100.0       | 0.0        | 0.0        | 2.1             | 2.1           | 0.0        | 0.0           |
| 日韓              | 27         | 103.7        | 100.0       | 0.0        | 0.0        | 0.0             | 0.0           | 3.7        | 0.0           |
| 歐美              | 37         | 121.6        | 97.3        | 10.8       | 0.0        | 0.0             | 0.0           | 10.8       | 2.7           |
| 其他              | 19         | 121.1        | 100.0       | 5.3        | 0.0        | 10.5            | 0.0           | 0.0        | 5.3           |
| 參觀日期            |            |              |             |            |            |                 |               |            |               |
| 平日              | 213        | 111.7        | 98.1        | 3.8        | 0.9        | 1.9             | 0.0           | 5.2        | 1.9           |
| 假日              | 182        | 110.4        | 99.5        | 1.1        | 0.5        | 2.2             | 2.7           | 2.7        | 1.6           |
| 參觀次數            |            |              |             |            |            |                 |               |            |               |
| 第一次             | 137        | 111.7        | 98.5        | 2.9        | 0.0        | 1.5             | 0.7           | 5.8        | 2.2           |
| 一次以上            | 258        | 110.9        | 98.8        | 2.3        | 1.2        | 2.3             | 1.6           | 3.1        | 1.6           |
| 停留時間            |            |              |             |            |            |                 |               |            |               |
| 一小時以內           | 16         | 112.5        | 100.0       | 6.3        | 0.0        | 0.0             | 0.0           | 0.0        | 6.3           |
| 一至二小時           | 145        | 105.5        | 99.3        | 0.7        | 0.0        | 0.0             | 2.1           | 1.4        | 2.1           |
| 二至三小時           | 134        | 114.2        | 100.0       | 1.5        | 0.7        | 4.5             | 1.5           | 5.2        | 0.7           |
| 三至四小時           | 61         | 116.4        | 96.7        | 4.9        | 1.6        | 3.3             | 0.0           | 8.2        | 1.6           |
| 四個小時以上          | 39         | 112.8        | 94.9        | 7.7        | 2.6        | 0.0             | 0.0           | 5.1        | 2.6           |
| 問卷版本            |            |              |             |            |            |                 |               |            |               |
| 中文版             | 324        | 109.6        | 98.8        | 1.5        | 0.9        | 1.9             | 1.5           | 3.4        | 1.5           |
| 日文版             | 27         | 103.7        | 100.0       | 0.0        | 0.0        | 0.0             | 0.0           | 3.7        | 0.0           |
| 英文版             | 44         | 127.3        | 97.7        | 11.4       | 0.0        | 4.5             | 0.0           | 9.1        | 4.5           |

附表6. 請問這一次您參觀故宮的展覽，大約距離上一次多久了？

|             |                     | 樣本數        | 百分比<br>(%)   | 半年內         | 半年到一<br>年內 | 一年以上        | 這次第一<br>次來  |
|-------------|---------------------|------------|--------------|-------------|------------|-------------|-------------|
| <b>整體</b>   |                     | <b>845</b> | <b>100.0</b> | <b>20.7</b> | <b>7.8</b> | <b>22.8</b> | <b>48.6</b> |
| 性別<br>*     | 男性                  | 327        | 100.0        | 18.0        | 4.9        | 25.1        | 52.0        |
|             | 女性                  | 518        | 100.0        | 22.4        | 9.7        | 21.4        | 46.5        |
| 年齡<br>***   | 15~19歲              | 87         | 100.0        | 24.1        | 11.5       | 36.8        | 27.6        |
|             | 20~29歲              | 253        | 100.0        | 28.5        | 6.7        | 18.6        | 46.2        |
|             | 30~39歲              | 182        | 100.0        | 19.2        | 8.2        | 20.3        | 52.2        |
|             | 40~49歲              | 132        | 100.0        | 19.7        | 9.1        | 27.3        | 43.9        |
|             | 50~59歲              | 117        | 100.0        | 14.5        | 9.4        | 23.1        | 53.0        |
|             | 60~64歲              | 38         | 100.0        | 2.6         | 2.6        | 26.3        | 68.4        |
|             | 65歲及以上              | 36         | 100.0        | 8.3         | 0.0        | 11.1        | 80.6        |
| 教育程度<br>*** | 國/初中(含以下)           | 14         | 100.0        | 0.0         | 0.0        | 21.4        | 78.6        |
|             | 高中/高職               | 122        | 100.0        | 9.8         | 6.6        | 22.1        | 61.5        |
|             | 專科                  | 178        | 100.0        | 12.9        | 9.6        | 19.1        | 58.4        |
|             | 大學                  | 450        | 100.0        | 25.6        | 6.9        | 24.2        | 43.3        |
|             | 研究所(及以上)            | 81         | 100.0        | 30.9        | 12.3       | 24.7        | 32.1        |
| 職業<br>***   | 職員或勞工               | 338        | 100.0        | 23.7        | 6.5        | 23.1        | 46.7        |
|             | 學生                  | 171        | 100.0        | 28.7        | 11.1       | 27.5        | 32.7        |
|             | 高階主管/企業負責<br>人/專業人士 | 116        | 100.0        | 11.2        | 7.8        | 17.2        | 63.8        |
|             | 公教人員                | 98         | 100.0        | 16.3        | 5.1        | 24.5        | 54.1        |
|             | 家務工作/退休工作/<br>無業    | 122        | 100.0        | 13.9        | 9.0        | 19.7        | 57.4        |
|             | 地區<br>***           | 台灣地區       | 364          | 100.0       | 31.0       | 14.6        | 36.0        |
| 大陸/港澳       |                     | 304        | 100.0        | 17.1        | 2.0        | 10.9        | 70.1        |
| 日韓          |                     | 91         | 100.0        | 3.3         | 3.3        | 17.6        | 75.8        |
| 歐美          |                     | 56         | 100.0        | 12.5        | 1.8        | 14.3        | 71.4        |
| 其他          |                     | 30         | 100.0        | 0.0         | 10.0       | 16.7        | 73.3        |
| 參觀日期<br>*** | 平日                  | 517        | 100.0        | 19.5        | 5.8        | 20.5        | 54.2        |
|             | 假日                  | 328        | 100.0        | 22.6        | 11.0       | 26.5        | 39.9        |
| 遊客類型<br>*** | 團客                  | 450        | 100.0        | 20.7        | 4.4        | 14.0        | 60.9        |
|             | 散客                  | 395        | 100.0        | 20.8        | 11.6       | 32.9        | 34.7        |
| 參觀次數<br>*** | 第一次                 | 411        | 100.0        | 0.0         | 0.0        | 0.0         | 100.0       |
|             | 一次以上                | 434        | 100.0        | 40.3        | 15.2       | 44.5        | 0.0         |
| 停留時間<br>*** | 一小時以內               | 38         | 100.0        | 0.0         | 13.2       | 21.1        | 65.8        |
|             | 一至二小時               | 424        | 100.0        | 22.9        | 5.7        | 20.3        | 51.2        |
|             | 二至三小時               | 257        | 100.0        | 17.9        | 7.0        | 27.6        | 47.5        |
|             | 三至四小時               | 80         | 100.0        | 18.8        | 18.8       | 23.8        | 38.8        |
|             | 四個小時以上              | 46         | 100.0        | 37.0        | 8.7        | 19.6        | 34.8        |
| 問卷版本<br>*** | 中文版                 | 680        | 100.0        | 24.1        | 8.8        | 24.6        | 42.5        |
|             | 日文版                 | 91         | 100.0        | 5.5         | 3.3        | 17.6        | 73.6        |
|             | 英文版                 | 74         | 100.0        | 8.1         | 4.1        | 13.5        | 74.3        |

附表 7. 請問您今天參觀故宮，大約停留了幾小時？

|             |                     | 樣本數        | 百分比<br>(%)   | 一小時<br>以內  | 一至二<br>小時   | 二至三<br>小時   | 三至四<br>小時  | 四個小<br>時以上 |
|-------------|---------------------|------------|--------------|------------|-------------|-------------|------------|------------|
| <b>整體</b>   |                     | <b>845</b> | <b>100.0</b> | <b>4.5</b> | <b>50.2</b> | <b>30.4</b> | <b>9.5</b> | <b>5.4</b> |
| 性別          | 男性                  | 327        | 100.0        | 4.9        | 54.4        | 28.4        | 8.0        | 4.3        |
|             | 女性                  | 518        | 100.0        | 4.2        | 47.5        | 31.7        | 10.4       | 6.2        |
| 年齡          | 15~19歲              | 87         | 100.0        | 8.0        | 54.0        | 25.3        | 10.3       | 2.3        |
|             | 20~29歲              | 253        | 100.0        | 4.7        | 49.0        | 31.2        | 8.7        | 6.3        |
|             | 30~39歲              | 182        | 100.0        | 2.7        | 51.6        | 30.8        | 12.1       | 2.7        |
|             | 40~49歲              | 132        | 100.0        | 3.0        | 53.0        | 31.8        | 5.3        | 6.8        |
|             | 50~59歲              | 117        | 100.0        | 6.0        | 41.9        | 34.2        | 11.1       | 6.8        |
|             | 60~64歲              | 38         | 100.0        | 5.3        | 50.0        | 31.6        | 5.3        | 7.9        |
|             | 65歲及以上              | 36         | 100.0        | 2.8        | 58.3        | 16.7        | 13.9       | 8.3        |
| 教育程度        | 國/初中(含以下)           | 14         | 100.0        | 0.0        | 50.0        | 50.0        | 0.0        | 0.0        |
|             | 高中/高職               | 122        | 100.0        | 7.4        | 51.6        | 24.6        | 10.7       | 5.7        |
|             | 專科                  | 178        | 100.0        | 3.4        | 52.8        | 33.1        | 7.3        | 3.4        |
|             | 大學                  | 450        | 100.0        | 4.9        | 50.0        | 30.2        | 8.9        | 6.0        |
|             | 研究所(及以上)            | 81         | 100.0        | 1.2        | 43.2        | 30.9        | 17.3       | 7.4        |
| 職業          | 職員或勞工               | 338        | 100.0        | 4.7        | 51.2        | 32.0        | 8.3        | 3.8        |
|             | 學生                  | 171        | 100.0        | 7.0        | 47.4        | 26.3        | 11.7       | 7.6        |
|             | 高階主管/企業負責<br>人/專業人士 | 116        | 100.0        | 2.6        | 55.2        | 31.9        | 7.8        | 2.6        |
|             | 公教人員                | 98         | 100.0        | 3.1        | 48.0        | 36.7        | 7.1        | 5.1        |
|             | 家務工作/退休工作/<br>無業    | 122        | 100.0        | 3.3        | 48.4        | 25.4        | 13.1       | 9.8        |
|             | 地區<br>#             | 台灣地區       | 364          | 100.0      | 4.1         | 42.9        | 30.8       | 13.5       |
| 大陸/港澳       |                     | 304        | 100.0        | 2.6        | 60.2        | 30.6        | 5.3        | 1.3        |
| 日韓          |                     | 91         | 100.0        | 12.1       | 64.8        | 19.8        | 0.0        | 3.3        |
| 歐美          |                     | 56         | 100.0        | 3.6        | 25.0        | 39.3        | 21.4       | 10.7       |
| 其他          |                     | 30         | 100.0        | 6.7        | 40.0        | 40.0        | 10.0       | 3.3        |
| 參觀日期        | 平日                  | 517        | 100.0        | 3.9        | 50.3        | 30.4        | 10.3       | 5.2        |
|             | 假日                  | 328        | 100.0        | 5.5        | 50.0        | 30.5        | 8.2        | 5.8        |
| 遊客類型<br>*** | 團客                  | 450        | 100.0        | 4.9        | 62.0        | 27.3        | 4.2        | 1.6        |
|             | 散客                  | 395        | 100.0        | 4.1        | 36.7        | 33.9        | 15.4       | 9.9        |
| 參觀次數<br>*   | 第一次                 | 411        | 100.0        | 6.1        | 52.8        | 29.7        | 7.5        | 3.9        |
|             | 一次以上                | 434        | 100.0        | 3.0        | 47.7        | 31.1        | 11.3       | 6.9        |
| 停留時間<br>#   | 一小時以內               | 38         | 100.0        | 100.0      | 0.0         | 0.0         | 0.0        | 0.0        |
|             | 一至二小時               | 424        | 100.0        | 0.0        | 100.0       | 0.0         | 0.0        | 0.0        |
|             | 二至三小時               | 257        | 100.0        | 0.0        | 0.0         | 100.0       | 0.0        | 0.0        |
|             | 三至四小時               | 80         | 100.0        | 0.0        | 0.0         | 0.0         | 100.0      | 0.0        |
|             | 四個小時以上              | 46         | 100.0        | 0.0        | 0.0         | 0.0         | 0.0        | 100.0      |
| 問卷版本<br>#   | 中文版                 | 680        | 100.0        | 3.5        | 50.7        | 30.7        | 9.7        | 5.3        |
|             | 日文版                 | 91         | 100.0        | 12.1       | 64.8        | 18.7        | 0.0        | 4.4        |
|             | 英文版                 | 74         | 100.0        | 4.1        | 27.0        | 41.9        | 18.9       | 8.1        |

附表 8. 請問您今天有沒有特別為了哪一個展覽或活動而來?

|             |                 | 樣本數        | 百分比(%)       | 有           | 沒有          |
|-------------|-----------------|------------|--------------|-------------|-------------|
| <b>整體</b>   |                 | <b>845</b> | <b>100.0</b> | <b>32.9</b> | <b>67.1</b> |
| 性別          | 男性              | 327        | 100.0        | 29.7        | 70.3        |
|             | 女性              | 518        | 100.0        | 34.9        | 65.1        |
| 年齡<br>***   | 15~19歲          | 87         | 100.0        | 56.3        | 43.7        |
|             | 20~29歲          | 253        | 100.0        | 28.5        | 71.5        |
|             | 30~39歲          | 182        | 100.0        | 32.4        | 67.6        |
|             | 40~49歲          | 132        | 100.0        | 30.3        | 69.7        |
|             | 50~59歲          | 117        | 100.0        | 31.6        | 68.4        |
|             | 60~64歲          | 38         | 100.0        | 23.7        | 76.3        |
|             | 65歲及以上          | 36         | 100.0        | 33.3        | 66.7        |
| 教育程度        | 國/初中(含以下)       | 14         | 100.0        | 35.7        | 64.3        |
|             | 高中/高職           | 122        | 100.0        | 35.2        | 64.8        |
|             | 專科              | 178        | 100.0        | 24.7        | 75.3        |
|             | 大學              | 450        | 100.0        | 33.8        | 66.2        |
|             | 研究所(及以上)        | 81         | 100.0        | 42.0        | 58.0        |
| 職業<br>***   | 職員或勞工           | 338        | 100.0        | 29.0        | 71.0        |
|             | 學生              | 171        | 100.0        | 48.0        | 52.0        |
|             | 高階主管/企業負責人/專業人士 | 116        | 100.0        | 28.4        | 71.6        |
|             | 公教人員            | 98         | 100.0        | 29.6        | 70.4        |
|             | 家務工作/退休工作/無業    | 122        | 100.0        | 29.5        | 70.5        |
|             | 地區<br>***       | 台灣地區       | 364          | 100.0       | 48.4        |
| 大陸/港澳       |                 | 304        | 100.0        | 24.0        | 76.0        |
| 日韓          |                 | 91         | 100.0        | 12.1        | 87.9        |
| 歐美          |                 | 56         | 100.0        | 17.9        | 82.1        |
| 其他          |                 | 30         | 100.0        | 26.7        | 73.3        |
| 參觀日期        | 平日              | 517        | 100.0        | 33.8        | 66.2        |
|             | 假日              | 328        | 100.0        | 31.4        | 68.6        |
| 遊客類型<br>**  | 團客              | 450        | 100.0        | 28.4        | 71.6        |
|             | 散客              | 395        | 100.0        | 38.0        | 62.0        |
| 參觀次數<br>*** | 第一次             | 411        | 100.0        | 22.6        | 77.4        |
|             | 一次以上            | 434        | 100.0        | 42.6        | 57.4        |
| 停留時間<br>*** | 一小時以內           | 38         | 100.0        | 21.1        | 78.9        |
|             | 一至二小時           | 424        | 100.0        | 26.7        | 73.3        |
|             | 二至三小時           | 257        | 100.0        | 38.5        | 61.5        |
|             | 三至四小時           | 80         | 100.0        | 43.8        | 56.3        |
|             | 四個小時以上          | 46         | 100.0        | 50.0        | 50.0        |
| 問卷版本<br>*** | 中文版             | 680        | 100.0        | 36.8        | 63.2        |
|             | 日文版             | 91         | 100.0        | 13.2        | 86.8        |
|             | 英文版             | 74         | 100.0        | 21.6        | 78.4        |

附表 9. 請問您是為了哪一個展覽或活動而來?(此題為複選題)

|           |                     | 樣本數        | 百分比<br>(%)   | 精彩一百<br>國寶總動<br>員特展 | 百年傳承走出活<br>路—中華民國外<br>交史料特展 | 得佳趣—乾<br>隆皇帝的陶<br>瓷品味特展 |
|-----------|---------------------|------------|--------------|---------------------|-----------------------------|-------------------------|
| <b>整體</b> |                     | <b>278</b> | <b>347.8</b> | <b>69.4</b>         | <b>15.1</b>                 | <b>30.9</b>             |
| 性別        | 男性                  | 97         | 337.1        | 63.9                | 13.4                        | 25.8                    |
|           | 女性                  | 181        | 353.6        | 72.4                | 16.0                        | 33.7                    |
| 年齡        | 15~19歲              | 49         | 334.7        | 49.0                | 14.3                        | 51.0                    |
|           | 20~29歲              | 72         | 309.7        | 68.1                | 6.9                         | 31.9                    |
|           | 30~39歲              | 59         | 296.6        | 74.6                | 13.6                        | 23.7                    |
|           | 40~49歲              | 40         | 355.0        | 80.0                | 12.5                        | 20.0                    |
|           | 50~59歲              | 37         | 421.6        | 70.3                | 24.3                        | 24.3                    |
|           | 60~64歲              | 9          | 466.7        | 88.9                | 44.4                        | 22.2                    |
|           | 65歲及以上              | 12         | 541.7        | 83.3                | 33.3                        | 41.7                    |
| 教育程度      | 國/初中(含以下)           | 5          | 500.0        | 40.0                | 20.0                        | 80.0                    |
|           | 高中/高職               | 43         | 407.0        | 67.4                | 16.3                        | 23.3                    |
|           | 專科                  | 44         | 365.9        | 68.2                | 13.6                        | 38.6                    |
|           | 大學                  | 152        | 333.6        | 69.1                | 15.8                        | 32.9                    |
|           | 研究所(及以上)            | 34         | 291.2        | 79.4                | 11.8                        | 14.7                    |
| 職業        | 職員或勞工               | 98         | 304.1        | 70.4                | 11.2                        | 23.5                    |
|           | 學生                  | 82         | 326.8        | 61.0                | 11.0                        | 42.7                    |
|           | 高階主管/企業負責<br>人/專業人士 | 33         | 427.3        | 72.7                | 21.2                        | 27.3                    |
|           | 公教人員                | 29         | 337.9        | 62.1                | 17.2                        | 27.6                    |
|           | 家務工作/退休工作/<br>無業    | 36         | 450.0        | 88.9                | 27.8                        | 30.6                    |
|           | 地區                  | 台灣地區       | 176          | 307.4               | 71.6                        | 11.9                    |
| 大陸/港澳     |                     | 73         | 438.4        | 69.9                | 20.5                        | 26.0                    |
| 日韓        |                     | 11         | 545.5        | 54.5                | 45.5                        | 45.5                    |
| 歐美        |                     | 10         | 270.0        | 80.0                | 0.0                         | 10.0                    |
| 其他        |                     | 8          | 237.5        | 25.0                | 12.5                        | 50.0                    |
| 參觀日期      | 平日                  | 175        | 343.4        | 69.7                | 9.7                         | 26.9                    |
|           | 假日                  | 103        | 355.3        | 68.9                | 24.3                        | 37.9                    |
| 遊客類型      | 團客                  | 128        | 373.4        | 67.2                | 21.1                        | 29.7                    |
|           | 散客                  | 150        | 326.0        | 71.3                | 10.0                        | 32.0                    |
| 參觀次數      | 第一次                 | 93         | 435.5        | 65.6                | 22.6                        | 30.1                    |
|           | 一次以上                | 185        | 303.8        | 71.4                | 11.4                        | 31.4                    |
| 停留時間      | 一小時以內               | 8          | 337.5        | 62.5                | 25.0                        | 12.5                    |
|           | 一至二小時               | 113        | 370.8        | 67.3                | 17.7                        | 28.3                    |
|           | 二至三小時               | 99         | 344.4        | 64.6                | 15.2                        | 39.4                    |
|           | 三至四小時               | 35         | 288.6        | 77.1                | 2.9                         | 22.9                    |
|           | 四個小時以上              | 23         | 343.5        | 91.3                | 17.4                        | 26.1                    |
| 問卷版本      | 中文版                 | 250        | 344.4        | 70.0                | 14.4                        | 31.2                    |
|           | 日文版                 | 12         | 508.3        | 58.3                | 41.7                        | 41.7                    |
|           | 英文版                 | 16         | 325.0        | 68.8                | 6.3                         | 18.8                    |

附表 10. 請問您是為了哪一個展覽或活動而來?(續)

|           |                     | 樣本數        | 百分比<br>(%)   | 「寄情人間<br>一歷年捐贈<br>器物」特展 | 陶瓷          | 銅器          | 玉器          | 書畫          |
|-----------|---------------------|------------|--------------|-------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| <b>整體</b> |                     | <b>278</b> | <b>347.8</b> | <b>4.3</b>              | <b>45.3</b> | <b>29.5</b> | <b>51.8</b> | <b>35.6</b> |
| 性別        | 男性                  | 97         | 337.1        | 3.1                     | 35.1        | 33.0        | 55.7        | 36.1        |
|           | 女性                  | 181        | 353.6        | 5.0                     | 50.8        | 27.6        | 49.7        | 35.4        |
| 年齡        | 15~19歲              | 49         | 334.7        | 4.1                     | 53.1        | 36.7        | 34.7        | 22.4        |
|           | 20~29歲              | 72         | 309.7        | 4.2                     | 34.7        | 25.0        | 51.4        | 26.4        |
|           | 30~39歲              | 59         | 296.6        | 5.1                     | 40.7        | 18.6        | 45.8        | 30.5        |
|           | 40~49歲              | 40         | 355.0        | 2.5                     | 50.0        | 22.5        | 62.5        | 47.5        |
|           | 50~59歲              | 37         | 421.6        | 0.0                     | 48.6        | 43.2        | 67.6        | 54.1        |
|           | 60~64歲              | 9          | 466.7        | 11.1                    | 66.7        | 44.4        | 55.6        | 44.4        |
|           | 65歲及以上              | 12         | 541.7        | 16.7                    | 58.3        | 50.0        | 66.7        | 66.7        |
| 教育程度      | 國/初中(含以下)           | 5          | 500.0        | 20.0                    | 40.0        | 60.0        | 80.0        | 60.0        |
|           | 高中/高職               | 43         | 407.0        | 9.3                     | 51.2        | 46.5        | 62.8        | 37.2        |
|           | 專科                  | 44         | 365.9        | 4.5                     | 54.5        | 31.8        | 59.1        | 36.4        |
|           | 大學                  | 152        | 333.6        | 3.3                     | 44.7        | 27.6        | 46.1        | 31.6        |
|           | 研究所(及以上)            | 34         | 291.2        | 0.0                     | 29.4        | 8.8         | 50.0        | 47.1        |
| 職業        | 職員或勞工               | 98         | 304.1        | 3.1                     | 40.8        | 23.5        | 46.9        | 33.7        |
|           | 學生                  | 82         | 326.8        | 4.9                     | 42.7        | 29.3        | 40.2        | 24.4        |
|           | 高階主管/企業負責<br>人/專業人士 | 33         | 427.3        | 3.0                     | 54.5        | 45.5        | 72.7        | 48.5        |
|           | 公教人員                | 29         | 337.9        | 0.0                     | 37.9        | 27.6        | 65.5        | 31.0        |
|           | 家務工作/退休工作/<br>無業    | 36         | 450.0        | 11.1                    | 61.1        | 33.3        | 61.1        | 58.3        |
|           | 地區                  | 台灣地區       | 176          | 307.4                   | 2.8         | 38.6        | 23.3        | 43.2        |
|           | 大陸/港澳               | 73         | 438.4        | 8.2                     | 60.3        | 45.2        | 69.9        | 43.8        |
|           | 日韓                  | 11         | 545.5        | 9.1                     | 72.7        | 45.5        | 54.5        | 45.5        |
|           | 歐美                  | 10         | 270.0        | 0.0                     | 50.0        | 10.0        | 60.0        | 20.0        |
|           | 其他                  | 8          | 237.5        | 0.0                     | 12.5        | 25.0        | 62.5        | 0.0         |
| 參觀日期      | 平日                  | 175        | 343.4        | 4.6                     | 42.9        | 30.3        | 55.4        | 36.6        |
|           | 假日                  | 103        | 355.3        | 3.9                     | 49.5        | 28.2        | 45.6        | 34.0        |
| 遊客類型      | 團客                  | 128        | 373.4        | 4.7                     | 48.4        | 35.2        | 57.0        | 33.6        |
|           | 散客                  | 150        | 326.0        | 4.0                     | 42.7        | 24.7        | 47.3        | 37.3        |
| 參觀次數      | 第一次                 | 93         | 435.5        | 7.5                     | 60.2        | 40.9        | 69.9        | 46.2        |
|           | 一次以上                | 185        | 303.8        | 2.7                     | 37.8        | 23.8        | 42.7        | 30.3        |
| 停留時間      | 一小時以內               | 8          | 337.5        | 0.0                     | 50.0        | 25.0        | 37.5        | 50.0        |
|           | 一至二小時               | 113        | 370.8        | 6.2                     | 52.2        | 39.8        | 54.0        | 36.3        |
|           | 二至三小時               | 99         | 344.4        | 5.1                     | 38.4        | 26.3        | 56.6        | 31.3        |
|           | 三至四小時               | 35         | 288.6        | 0.0                     | 45.7        | 17.1        | 37.1        | 37.1        |
|           | 四個小時以上              | 23         | 343.5        | 0.0                     | 39.1        | 13.0        | 47.8        | 43.5        |
| 問卷版本      | 中文版                 | 250        | 344.4        | 4.4                     | 44.4        | 29.2        | 50.8        | 36.0        |
|           | 日文版                 | 12         | 508.3        | 8.3                     | 66.7        | 41.7        | 50.0        | 41.7        |
|           | 英文版                 | 16         | 325.0        | 0.0                     | 43.8        | 25.0        | 68.8        | 25.0        |

附表 11. 請問您是為了哪一個展覽或活動而來?(續)

|           |                 | 樣本數        | 百分比<br>(%)   | 佛教<br>文物    | 圖書<br>文獻    | 雕刻<br>多寶格   | 書畫多媒<br>體室 |
|-----------|-----------------|------------|--------------|-------------|-------------|-------------|------------|
| <b>整體</b> |                 | <b>278</b> | <b>347.8</b> | <b>14.7</b> | <b>15.5</b> | <b>26.3</b> | <b>9.4</b> |
| 性別        | 男性              | 97         | 337.1        | 15.5        | 15.5        | 30.9        | 9.3        |
|           | 女性              | 181        | 353.6        | 14.4        | 15.5        | 23.8        | 9.4        |
| 年齡        | 15~19歲          | 49         | 334.7        | 12.2        | 30.6        | 22.4        | 4.1        |
|           | 20~29歲          | 72         | 309.7        | 13.9        | 12.5        | 25.0        | 9.7        |
|           | 30~39歲          | 59         | 296.6        | 11.9        | 8.5         | 18.6        | 5.1        |
|           | 40~49歲          | 40         | 355.0        | 17.5        | 7.5         | 22.5        | 10.0       |
|           | 50~59歲          | 37         | 421.6        | 21.6        | 16.2        | 37.8        | 13.5       |
|           | 60~64歲          | 9          | 466.7        | 0.0         | 22.2        | 44.4        | 22.2       |
|           | 65歲及以上          | 12         | 541.7        | 25.0        | 25.0        | 50.0        | 25.0       |
| 教育程度      | 國/初中(含以下)       | 5          | 500.0        | 40.0        | 40.0        | 20.0        | 0.0        |
|           | 高中/高職           | 43         | 407.0        | 16.3        | 27.9        | 34.9        | 14.0       |
|           | 專科              | 44         | 365.9        | 13.6        | 15.9        | 22.7        | 6.8        |
|           | 大學              | 152        | 333.6        | 13.2        | 12.5        | 25.7        | 11.2       |
|           | 研究所(及以上)        | 34         | 291.2        | 17.6        | 8.8         | 23.5        | 0.0        |
| 職業        | 職員或勞工           | 98         | 304.1        | 14.3        | 8.2         | 24.5        | 4.1        |
|           | 學生              | 82         | 326.8        | 14.6        | 25.6        | 20.7        | 9.8        |
|           | 高階主管/企業負責人/專業人士 | 33         | 427.3        | 18.2        | 9.1         | 39.4        | 15.2       |
|           | 公教人員            | 29         | 337.9        | 13.8        | 10.3        | 31.0        | 13.8       |
|           | 家務工作/退休工作/無業    | 36         | 450.0        | 13.9        | 22.2        | 27.8        | 13.9       |
|           | 地區              | 台灣地區       | 176          | 307.4       | 11.9        | 12.5        | 19.3       |
|           | 大陸/港澳           | 73         | 438.4        | 20.5        | 23.3        | 35.6        | 15.1       |
|           | 日韓              | 11         | 545.5        | 27.3        | 18.2        | 81.8        | 45.5       |
|           | 歐美              | 10         | 270.0        | 20.0        | 10.0        | 10.0        | 0.0        |
|           | 其他              | 8          | 237.5        | 0.0         | 12.5        | 37.5        | 0.0        |
| 參觀日期      | 平日              | 175        | 343.4        | 17.1        | 16.6        | 24.6        | 9.1        |
|           | 假日              | 103        | 355.3        | 10.7        | 13.6        | 29.1        | 9.7        |
| 遊客類型      | 團客              | 128        | 373.4        | 16.4        | 17.2        | 32.0        | 10.9       |
|           | 散客              | 150        | 326.0        | 13.3        | 14.0        | 21.3        | 8.0        |
| 參觀次數      | 第一次             | 93         | 435.5        | 20.4        | 22.6        | 36.6        | 12.9       |
|           | 一次以上            | 185        | 303.8        | 11.9        | 11.9        | 21.1        | 7.6        |
| 停留時間      | 一小時以內           | 8          | 337.5        | 12.5        | 37.5        | 25.0        | 0.0        |
|           | 一至二小時           | 113        | 370.8        | 15.0        | 16.8        | 26.5        | 10.6       |
|           | 二至三小時           | 99         | 344.4        | 13.1        | 13.1        | 32.3        | 9.1        |
|           | 三至四小時           | 35         | 288.6        | 20.0        | 11.4        | 8.6         | 8.6        |
|           | 四個小時以上          | 23         | 343.5        | 13.0        | 17.4        | 26.1        | 8.7        |
| 問卷版本      | 中文版             | 250        | 344.4        | 13.6        | 15.2        | 24.4        | 8.0        |
|           | 日文版             | 12         | 508.3        | 25.0        | 16.7        | 75.0        | 41.7       |
|           | 英文版             | 16         | 325.0        | 25.0        | 18.8        | 18.8        | 6.3        |

附表 12. 請問您是為了哪一個展覽或活動而來?(續)

|           |                 | 樣本數        | 百分比<br>(%)   | 週三下午<br>故宮新韻 | 週六晚間<br>故宮週末<br>夜活動 | 專題講座       | 兒童研習<br>營  |
|-----------|-----------------|------------|--------------|--------------|---------------------|------------|------------|
| <b>整體</b> |                 | <b>278</b> | <b>347.8</b> | <b>0.4</b>   | <b>2.2</b>          | <b>0.0</b> | <b>0.0</b> |
| 性別        | 男性              | 97         | 337.1        | 0.0          | 1.0                 | 0.0        | 0.0        |
|           | 女性              | 181        | 353.6        | 0.6          | 2.8                 | 0.0        | 0.0        |
| 年齡        | 15~19歲          | 49         | 334.7        | 0.0          | 2.0                 | 0.0        | 0.0        |
|           | 20~29歲          | 72         | 309.7        | 0.0          | 2.8                 | 0.0        | 0.0        |
|           | 30~39歲          | 59         | 296.6        | 0.0          | 3.4                 | 0.0        | 0.0        |
|           | 40~49歲          | 40         | 355.0        | 0.0          | 2.5                 | 0.0        | 0.0        |
|           | 50~59歲          | 37         | 421.6        | 2.7          | 0.0                 | 0.0        | 0.0        |
|           | 60~64歲          | 9          | 466.7        | 0.0          | 0.0                 | 0.0        | 0.0        |
|           | 65歲及以上          | 12         | 541.7        | 0.0          | 0.0                 | 0.0        | 0.0        |
| 教育程度      | 國/初中(含以下)       | 5          | 500.0        | 0.0          | 0.0                 | 0.0        | 0.0        |
|           | 高中/高職           | 43         | 407.0        | 0.0          | 0.0                 | 0.0        | 0.0        |
|           | 專科              | 44         | 365.9        | 0.0          | 0.0                 | 0.0        | 0.0        |
|           | 大學              | 152        | 333.6        | 0.7          | 2.6                 | 0.0        | 0.0        |
|           | 研究所(及以上)        | 34         | 291.2        | 0.0          | 5.9                 | 0.0        | 0.0        |
| 職業        | 職員或勞工           | 98         | 304.1        | 0.0          | 3.1                 | 0.0        | 0.0        |
|           | 學生              | 82         | 326.8        | 0.0          | 2.4                 | 0.0        | 0.0        |
|           | 高階主管/企業負責人/專業人士 | 33         | 427.3        | 0.0          | 0.0                 | 0.0        | 0.0        |
|           | 公教人員            | 29         | 337.9        | 0.0          | 3.4                 | 0.0        | 0.0        |
|           | 家務工作/退休工作/無業    | 36         | 450.0        | 2.8          | 0.0                 | 0.0        | 0.0        |
|           | 其他              |            |              |              |                     |            |            |
| 地區        | 台灣地區            | 176        | 307.4        | 0.6          | 3.4                 | 0.0        | 0.0        |
|           | 大陸/港澳           | 73         | 438.4        | 0.0          | 0.0                 | 0.0        | 0.0        |
|           | 日韓              | 11         | 545.5        | 0.0          | 0.0                 | 0.0        | 0.0        |
|           | 歐美              | 10         | 270.0        | 0.0          | 0.0                 | 0.0        | 0.0        |
|           | 其他              | 8          | 237.5        | 0.0          | 0.0                 | 0.0        | 0.0        |
| 參觀日期      | 平日              | 175        | 343.4        | 0.0          | 0.0                 | 0.0        | 0.0        |
|           | 假日              | 103        | 355.3        | 1.0          | 5.8                 | 0.0        | 0.0        |
| 遊客類型      | 團客              | 128        | 373.4        | 0.0          | 0.0                 | 0.0        | 0.0        |
|           | 散客              | 150        | 326.0        | 0.7          | 4.0                 | 0.0        | 0.0        |
| 參觀次數      | 第一次             | 93         | 435.5        | 0.0          | 0.0                 | 0.0        | 0.0        |
|           | 一次以上            | 185        | 303.8        | 0.5          | 3.2                 | 0.0        | 0.0        |
| 停留時間      | 一小時以內           | 8          | 337.5        | 0.0          | 12.5                | 0.0        | 0.0        |
|           | 一至二小時           | 113        | 370.8        | 0.0          | 1.8                 | 0.0        | 0.0        |
|           | 二至三小時           | 99         | 344.4        | 0.0          | 2.0                 | 0.0        | 0.0        |
|           | 三至四小時           | 35         | 288.6        | 0.0          | 0.0                 | 0.0        | 0.0        |
|           | 四個小時以上          | 23         | 343.5        | 4.3          | 4.3                 | 0.0        | 0.0        |
| 問卷版本      | 中文版             | 250        | 344.4        | 0.4          | 2.4                 | 0.0        | 0.0        |
|           | 日文版             | 12         | 508.3        | 0.0          | 0.0                 | 0.0        | 0.0        |
|           | 英文版             | 16         | 325.0        | 0.0          | 0.0                 | 0.0        | 0.0        |

附表 13. 整體動線規劃滿意度

|             |                     | 樣本<br>數    | 百分<br>比(%)   | 非常<br>滿意    | 還算<br>滿意    | 正面<br>評價    | 尚可          | 不太<br>滿意   | 非常<br>不滿意  | 負面<br>評價   |
|-------------|---------------------|------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|------------|
| <b>整體</b>   |                     | <b>845</b> | <b>100.0</b> | <b>42.7</b> | <b>41.3</b> | <b>84.0</b> | <b>12.5</b> | <b>2.6</b> | <b>0.8</b> | <b>3.4</b> |
| 性別          | 男性                  | 327        | 100.0        | 44.6        | 38.8        | 83.5        | 12.5        | 3.4        | 0.6        | 4.0        |
|             | 女性                  | 518        | 100.0        | 41.5        | 42.9        | 84.4        | 12.5        | 2.1        | 1.0        | 3.1        |
| 年齡<br>#     | 15~19歲              | 87         | 100.0        | 28.7        | 54.0        | 82.8        | 16.1        | 1.1        | 0.0        | 1.1        |
|             | 20~29歲              | 253        | 100.0        | 46.2        | 38.7        | 85.0        | 10.7        | 3.6        | 0.8        | 4.3        |
|             | 30~39歲              | 182        | 100.0        | 42.3        | 45.1        | 87.4        | 9.3         | 3.3        | 0.0        | 3.3        |
|             | 40~49歲              | 132        | 100.0        | 40.9        | 42.4        | 83.3        | 12.9        | 0.8        | 3.0        | 3.8        |
|             | 50~59歲              | 117        | 100.0        | 41.9        | 36.8        | 78.6        | 16.2        | 4.3        | 0.9        | 5.1        |
|             | 60~64歲              | 38         | 100.0        | 52.6        | 31.6        | 84.2        | 15.8        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|             | 65歲及以上              | 36         | 100.0        | 52.8        | 30.6        | 83.3        | 16.7        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
| 教育程度<br>#   | 國/初中(含以下)           | 14         | 100.0        | 64.3        | 28.6        | 92.9        | 7.1         | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|             | 高中/高職               | 122        | 100.0        | 36.9        | 49.2        | 86.1        | 13.1        | 0.0        | 0.8        | 0.8        |
|             | 專科                  | 178        | 100.0        | 49.4        | 34.3        | 83.7        | 13.5        | 1.7        | 1.1        | 2.8        |
|             | 大學                  | 450        | 100.0        | 41.8        | 44.0        | 85.8        | 10.2        | 3.1        | 0.9        | 4.0        |
|             | 研究所(及以上)            | 81         | 100.0        | 38.3        | 32.1        | 70.4        | 23.5        | 6.2        | 0.0        | 6.2        |
| 職業          | 職員或勞工               | 338        | 100.0        | 46.2        | 38.5        | 84.6        | 12.1        | 2.7        | 0.6        | 3.3        |
|             | 學生                  | 171        | 100.0        | 31.0        | 51.5        | 82.5        | 12.9        | 3.5        | 1.2        | 4.7        |
|             | 高階主管/企業負責<br>人/專業人士 | 116        | 100.0        | 44.8        | 39.7        | 84.5        | 11.2        | 2.6        | 1.7        | 4.3        |
|             | 公教人員                | 98         | 100.0        | 40.8        | 43.9        | 84.7        | 12.2        | 3.1        | 0.0        | 3.1        |
|             | 家務工作/退休工作/<br>無業    | 122        | 100.0        | 49.2        | 34.4        | 83.6        | 14.8        | 0.8        | 0.8        | 1.6        |
|             | 地區<br>#             | 台灣地區       | 364          | 100.0       | 33.5        | 46.4        | 79.9        | 15.1       | 3.6        | 1.4        |
| 大陸/港澳       |                     | 304        | 100.0        | 59.9        | 32.9        | 92.8        | 6.9         | 0.3        | 0.0        | 0.3        |
| 日韓          |                     | 91         | 100.0        | 26.4        | 39.6        | 65.9        | 24.2        | 7.7        | 2.2        | 9.9        |
| 歐美          |                     | 56         | 100.0        | 35.7        | 51.8        | 87.5        | 12.5        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
| 其他          |                     | 30         | 100.0        | 43.3        | 50.0        | 93.3        | 3.3         | 3.3        | 0.0        | 3.3        |
| 參觀日期<br>*   | 平日                  | 517        | 100.0        | 45.8        | 41.2        | 87.0        | 10.3        | 1.9        | 0.8        | 2.7        |
|             | 假日                  | 328        | 100.0        | 37.8        | 41.5        | 79.3        | 16.2        | 3.7        | 0.9        | 4.6        |
| 遊客類型<br>*   | 團客                  | 450        | 100.0        | 50.9        | 36.4        | 87.3        | 9.3         | 2.0        | 1.3        | 3.3        |
|             | 散客                  | 395        | 100.0        | 33.4        | 46.8        | 80.3        | 16.2        | 3.3        | 0.3        | 3.5        |
| 參觀次數<br>*   | 第一次                 | 411        | 100.0        | 49.4        | 38.4        | 87.8        | 9.5         | 1.9        | 0.7        | 2.7        |
|             | 一次以上                | 434        | 100.0        | 36.4        | 44.0        | 80.4        | 15.4        | 3.2        | 0.9        | 4.1        |
| 停留時間<br>#   | 一小時以內               | 38         | 100.0        | 36.8        | 39.5        | 76.3        | 18.4        | 2.6        | 2.6        | 5.3        |
|             | 一至二小時               | 424        | 100.0        | 47.9        | 38.2        | 86.1        | 10.6        | 2.4        | 0.9        | 3.3        |
|             | 二至三小時               | 257        | 100.0        | 41.2        | 43.2        | 84.4        | 12.8        | 1.9        | 0.8        | 2.7        |
|             | 三至四小時               | 80         | 100.0        | 27.5        | 47.5        | 75.0        | 18.8        | 6.3        | 0.0        | 6.3        |
|             | 四個小時以上              | 46         | 100.0        | 34.8        | 50.0        | 84.8        | 13.0        | 2.2        | 0.0        | 2.2        |
| 問卷版本<br>*** | 中文版                 | 680        | 100.0        | 45.0        | 41.0        | 86.0        | 11.2        | 2.2        | 0.6        | 2.8        |
|             | 日文版                 | 91         | 100.0        | 26.4        | 39.6        | 65.9        | 23.1        | 7.7        | 3.3        | 11.0       |
|             | 英文版                 | 74         | 100.0        | 41.9        | 45.9        | 87.8        | 12.2        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |

附表 14. 洗手間的清潔舒適程度滿意度

|             |                 | 樣本<br>數    | 百分<br>比(%)   | 非常<br>滿意    | 還算<br>滿意    | 正面<br>評價    | 尚可          | 不太<br>滿意   | 非常<br>不滿意  | 負面<br>評價   |
|-------------|-----------------|------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|------------|
| <b>整體</b>   |                 | <b>845</b> | <b>100.0</b> | <b>49.8</b> | <b>37.2</b> | <b>87.0</b> | <b>11.6</b> | <b>1.3</b> | <b>0.1</b> | <b>1.4</b> |
| 性別          | 男性              | 327        | 100.0        | 49.8        | 37.3        | 87.2        | 11.3        | 1.2        | 0.3        | 1.5        |
|             | 女性              | 518        | 100.0        | 49.8        | 37.1        | 86.9        | 11.8        | 1.4        | 0.0        | 1.4        |
| 年齡<br>#     | 15~19歲          | 87         | 100.0        | 41.4        | 42.5        | 83.9        | 16.1        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|             | 20~29歲          | 253        | 100.0        | 51.8        | 36.0        | 87.7        | 10.3        | 1.6        | 0.4        | 2.0        |
|             | 30~39歲          | 182        | 100.0        | 48.4        | 40.1        | 88.5        | 9.9         | 1.6        | 0.0        | 1.6        |
|             | 40~49歲          | 132        | 100.0        | 47.0        | 37.9        | 84.8        | 13.6        | 1.5        | 0.0        | 1.5        |
|             | 50~59歲          | 117        | 100.0        | 56.4        | 30.8        | 87.2        | 11.1        | 1.7        | 0.0        | 1.7        |
|             | 60~64歲          | 38         | 100.0        | 57.9        | 31.6        | 89.5        | 10.5        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|             | 65歲及以上          | 36         | 100.0        | 44.4        | 41.7        | 86.1        | 13.9        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
| 教育程度<br>#   | 國/初中(含以下)       | 14         | 100.0        | 64.3        | 28.6        | 92.9        | 7.1         | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|             | 高中/高職           | 122        | 100.0        | 50.8        | 36.1        | 86.9        | 11.5        | 1.6        | 0.0        | 1.6        |
|             | 專科              | 178        | 100.0        | 54.5        | 31.5        | 86.0        | 11.8        | 2.2        | 0.0        | 2.2        |
|             | 大學              | 450        | 100.0        | 48.2        | 39.3        | 87.6        | 11.6        | 0.7        | 0.2        | 0.9        |
|             | 研究所(及以上)        | 81         | 100.0        | 44.4        | 40.7        | 85.2        | 12.3        | 2.5        | 0.0        | 2.5        |
| 職業<br>#     | 職員或勞工           | 338        | 100.0        | 53.0        | 34.6        | 87.6        | 11.2        | 1.2        | 0.0        | 1.2        |
|             | 學生              | 171        | 100.0        | 36.3        | 49.1        | 85.4        | 12.9        | 1.2        | 0.6        | 1.8        |
|             | 高階主管/企業負責人/專業人士 | 116        | 100.0        | 60.3        | 25.9        | 86.2        | 11.2        | 2.6        | 0.0        | 2.6        |
|             | 公教人員            | 98         | 100.0        | 51.0        | 39.8        | 90.8        | 8.2         | 1.0        | 0.0        | 1.0        |
|             | 家務工作/退休工作/無業    | 122        | 100.0        | 49.2        | 36.1        | 85.2        | 13.9        | 0.8        | 0.0        | 0.8        |
|             | 地區<br>#         | 台灣地區       | 364          | 100.0       | 40.1        | 43.7        | 83.8        | 14.6       | 1.4        | 0.3        |
| 大陸/港澳       | 304             | 100.0      | 62.8         | 29.6        | 92.4        | 6.9         | 0.7         | 0.0        | 0.7        |            |
| 日韓          | 91              | 100.0      | 38.5         | 36.3        | 74.7        | 20.9        | 4.4         | 0.0        | 4.4        |            |
| 歐美          | 56              | 100.0      | 57.1         | 39.3        | 96.4        | 3.6         | 0.0         | 0.0        | 0.0        |            |
| 其他          | 30              | 100.0      | 56.7         | 33.3        | 90.0        | 10.0        | 0.0         | 0.0        | 0.0        |            |
| 參觀日期<br>*   | 平日              | 517        | 100.0        | 53.0        | 35.6        | 88.6        | 10.8        | 0.6        | 0.0        | 0.6        |
|             | 假日              | 328        | 100.0        | 44.8        | 39.6        | 84.5        | 12.8        | 2.4        | 0.3        | 2.7        |
| 遊客類型        | 團客              | 450        | 100.0        | 59.1        | 30.0        | 89.1        | 10.0        | 0.9        | 0.0        | 0.9        |
|             | 散客              | 395        | 100.0        | 39.2        | 45.3        | 84.6        | 13.4        | 1.8        | 0.3        | 2.0        |
| 參觀次數        | 第一次             | 411        | 100.0        | 58.2        | 29.4        | 87.6        | 10.9        | 1.2        | 0.2        | 1.5        |
|             | 一次以上            | 434        | 100.0        | 41.9        | 44.5        | 86.4        | 12.2        | 1.4        | 0.0        | 1.4        |
| 停留時間<br>#   | 一小時以內           | 38         | 100.0        | 47.4        | 28.9        | 76.3        | 18.4        | 2.6        | 2.6        | 5.3        |
|             | 一至二小時           | 424        | 100.0        | 51.4        | 35.8        | 87.3        | 11.8        | 0.9        | 0.0        | 0.9        |
|             | 二至三小時           | 257        | 100.0        | 53.3        | 36.6        | 89.9        | 8.2         | 1.9        | 0.0        | 1.9        |
|             | 三至四小時           | 80         | 100.0        | 37.5        | 48.8        | 86.3        | 13.8        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|             | 四個小時以上          | 46         | 100.0        | 39.1        | 39.1        | 78.3        | 19.6        | 2.2        | 0.0        | 2.2        |
| 問卷版本<br>*** | 中文版             | 680        | 100.0        | 49.9        | 37.8        | 87.6        | 11.2        | 1.0        | 0.1        | 1.2        |
|             | 日文版             | 91         | 100.0        | 38.5        | 35.2        | 73.6        | 22.0        | 4.4        | 0.0        | 4.4        |
|             | 英文版             | 74         | 100.0        | 63.5        | 33.8        | 97.3        | 2.7         | 0.0        | 0.0        | 0.0        |

附表 15. 洗手間的數量滿意度

|             |                     | 樣本<br>數    | 百分<br>比(%)   | 非常<br>滿意    | 還算<br>滿意    | 正面<br>評價    | 尚可          | 不太<br>滿意   | 非常<br>不滿意  | 負面<br>評價   |
|-------------|---------------------|------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|------------|
| <b>整體</b>   |                     | <b>845</b> | <b>100.0</b> | <b>41.4</b> | <b>36.3</b> | <b>77.8</b> | <b>18.2</b> | <b>3.4</b> | <b>0.6</b> | <b>4.0</b> |
| 性別          | 男性                  | 327        | 100.0        | 41.3        | 33.0        | 74.3        | 19.6        | 5.5        | 0.6        | 6.1        |
|             | * 女性                | 518        | 100.0        | 41.5        | 38.4        | 79.9        | 17.4        | 2.1        | 0.6        | 2.7        |
| 年齡          | 15~19歲              | 87         | 100.0        | 32.2        | 41.4        | 73.6        | 25.3        | 1.1        | 0.0        | 1.1        |
|             | 20~29歲              | 253        | 100.0        | 47.8        | 29.6        | 77.5        | 19.0        | 3.2        | 0.4        | 3.6        |
|             | 30~39歲              | 182        | 100.0        | 40.7        | 38.5        | 79.1        | 16.5        | 2.7        | 1.6        | 4.4        |
|             | 40~49歲              | 132        | 100.0        | 34.8        | 42.4        | 77.3        | 17.4        | 4.5        | 0.8        | 5.3        |
|             | 50~59歲              | 117        | 100.0        | 43.6        | 35.9        | 79.5        | 14.5        | 6.0        | 0.0        | 6.0        |
|             | 60~64歲              | 38         | 100.0        | 42.1        | 39.5        | 81.6        | 15.8        | 2.6        | 0.0        | 2.6        |
|             | 65歲及以上              | 36         | 100.0        | 38.9        | 36.1        | 75.0        | 22.2        | 2.8        | 0.0        | 2.8        |
| 教育程度        | 國/初中(含以下)           | 14         | 100.0        | 50.0        | 35.7        | 85.7        | 14.3        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|             | 高中/高職               | 122        | 100.0        | 38.5        | 39.3        | 77.9        | 18.0        | 4.1        | 0.0        | 4.1        |
|             | 專科                  | 178        | 100.0        | 44.4        | 32.6        | 77.0        | 19.1        | 3.4        | 0.6        | 3.9        |
|             | 大學                  | 450        | 100.0        | 41.8        | 37.8        | 79.6        | 16.9        | 3.1        | 0.4        | 3.6        |
|             | 研究所(及以上)            | 81         | 100.0        | 35.8        | 32.1        | 67.9        | 24.7        | 4.9        | 2.5        | 7.4        |
| 職業          | 職員或勞工               | 338        | 100.0        | 45.9        | 35.2        | 81.1        | 15.1        | 3.6        | 0.3        | 3.8        |
|             | 學生                  | 171        | 100.0        | 31.0        | 42.1        | 73.1        | 24.6        | 1.2        | 1.2        | 2.3        |
|             | 高階主管/企業負責<br>人/專業人士 | 116        | 100.0        | 44.0        | 36.2        | 80.2        | 12.9        | 5.2        | 1.7        | 6.9        |
|             | 公教人員                | 98         | 100.0        | 42.9        | 28.6        | 71.4        | 24.5        | 4.1        | 0.0        | 4.1        |
|             | 家務工作/退休工作/<br>無業    | 122        | 100.0        | 40.2        | 37.7        | 77.9        | 18.0        | 4.1        | 0.0        | 4.1        |
|             | 地區<br>***           | 台灣地區       | 364          | 100.0       | 33.8        | 39.3        | 73.1        | 22.3       | 4.1        | 0.5        |
| 大陸/港澳       |                     | 304        | 100.0        | 53.6        | 32.6        | 86.2        | 11.5        | 2.0        | 0.3        | 2.3        |
| 日韓          |                     | 91         | 100.0        | 30.8        | 25.3        | 56.0        | 33.0        | 8.8        | 2.2        | 11.0       |
| 歐美          |                     | 56         | 100.0        | 37.5        | 57.1        | 94.6        | 5.4         | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
| 其他          |                     | 30         | 100.0        | 50.0        | 33.3        | 83.3        | 16.7        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
| 參觀日期        | 平日                  | 517        | 100.0        | 43.1        | 36.2        | 79.3        | 16.4        | 3.7        | 0.6        | 4.3        |
|             | 假日                  | 328        | 100.0        | 38.7        | 36.6        | 75.3        | 21.0        | 3.0        | 0.6        | 3.7        |
| 遊客類型<br>*   | 團客                  | 450        | 100.0        | 47.3        | 33.8        | 81.1        | 15.1        | 3.3        | 0.4        | 3.8        |
|             | 散客                  | 395        | 100.0        | 34.7        | 39.2        | 73.9        | 21.8        | 3.5        | 0.8        | 4.3        |
| 參觀次數        | 第一次                 | 411        | 100.0        | 46.2        | 33.8        | 80.0        | 16.3        | 3.2        | 0.5        | 3.6        |
|             | 一次以上                | 434        | 100.0        | 36.9        | 38.7        | 75.6        | 20.0        | 3.7        | 0.7        | 4.4        |
| 停留時間        | 一小時以內               | 38         | 100.0        | 36.8        | 31.6        | 68.4        | 26.3        | 5.3        | 0.0        | 5.3        |
|             | 一至二小時               | 424        | 100.0        | 42.7        | 35.4        | 78.1        | 17.5        | 3.8        | 0.7        | 4.5        |
|             | 二至三小時               | 257        | 100.0        | 44.4        | 34.2        | 78.6        | 19.5        | 1.9        | 0.0        | 1.9        |
|             | 三至四小時               | 80         | 100.0        | 30.0        | 47.5        | 77.5        | 18.8        | 3.8        | 0.0        | 3.8        |
|             | 四個小時以上              | 46         | 100.0        | 37.0        | 41.3        | 78.3        | 10.9        | 6.5        | 4.3        | 10.9       |
| 問卷版本<br>*** | 中文版                 | 680        | 100.0        | 42.5        | 36.5        | 79.0        | 17.6        | 2.9        | 0.4        | 3.4        |
|             | 日文版                 | 91         | 100.0        | 29.7        | 25.3        | 54.9        | 33.0        | 9.9        | 2.2        | 12.1       |
|             | 英文版                 | 74         | 100.0        | 45.9        | 48.6        | 94.6        | 5.4         | 0.0        | 0.0        | 0.0        |

附表 16. 休憩設施數量滿意度

|             |                     | 樣本<br>數    | 百分<br>比(%)   | 非常<br>滿意    | 還算<br>滿意    | 正面<br>評價    | 尚可          | 不太<br>滿意   | 非常<br>不滿意  | 負面<br>評價   |
|-------------|---------------------|------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|------------|
| <b>整體</b>   |                     | <b>845</b> | <b>100.0</b> | <b>31.8</b> | <b>34.8</b> | <b>66.6</b> | <b>23.4</b> | <b>9.1</b> | <b>0.8</b> | <b>9.9</b> |
| 性別          | 男性                  | 327        | 100.0        | 29.7        | 37.6        | 67.3        | 22.6        | 8.9        | 1.2        | 10.1       |
|             | 女性                  | 518        | 100.0        | 33.2        | 33.0        | 66.2        | 23.9        | 9.3        | 0.6        | 9.8        |
| 年齡          | 15~19歲              | 87         | 100.0        | 26.4        | 36.8        | 63.2        | 28.7        | 8.0        | 0.0        | 8.0        |
|             | 20~29歲              | 253        | 100.0        | 35.6        | 34.0        | 69.6        | 22.1        | 8.3        | 0.0        | 8.3        |
|             | 30~39歲              | 182        | 100.0        | 29.7        | 40.1        | 69.8        | 23.1        | 5.5        | 1.6        | 7.1        |
|             | 40~49歲              | 132        | 100.0        | 28.0        | 34.1        | 62.1        | 28.8        | 7.6        | 1.5        | 9.1        |
|             | 50~59歲              | 117        | 100.0        | 36.8        | 27.4        | 64.1        | 18.8        | 15.4       | 1.7        | 17.1       |
|             | 60~64歲              | 38         | 100.0        | 28.9        | 36.8        | 65.8        | 15.8        | 18.4       | 0.0        | 18.4       |
|             | 65歲及以上              | 36         | 100.0        | 30.6        | 33.3        | 63.9        | 25.0        | 11.1       | 0.0        | 11.1       |
| 教育程度        | 國/初中(含以下)           | 14         | 100.0        | 50.0        | 42.9        | 92.9        | 7.1         | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|             | 高中/高職               | 122        | 100.0        | 27.9        | 36.1        | 63.9        | 28.7        | 6.6        | 0.8        | 7.4        |
|             | 專科                  | 178        | 100.0        | 37.1        | 32.0        | 69.1        | 22.5        | 7.3        | 1.1        | 8.4        |
|             | 大學                  | 450        | 100.0        | 30.9        | 34.9        | 65.8        | 22.9        | 10.7       | 0.7        | 11.3       |
|             | 研究所(及以上)            | 81         | 100.0        | 28.4        | 37.0        | 65.4        | 23.5        | 9.9        | 1.2        | 11.1       |
| 職業          | 職員或勞工               | 338        | 100.0        | 32.0        | 35.2        | 67.2        | 24.3        | 7.7        | 0.9        | 8.6        |
|             | 學生                  | 171        | 100.0        | 25.1        | 39.2        | 64.3        | 26.9        | 8.2        | 0.6        | 8.8        |
|             | 高階主管/企業負責<br>人/專業人士 | 116        | 100.0        | 37.1        | 37.1        | 74.1        | 19.0        | 6.0        | 0.9        | 6.9        |
|             | 公教人員                | 98         | 100.0        | 30.6        | 33.7        | 64.3        | 21.4        | 12.2       | 2.0        | 14.3       |
|             | 家務工作/退休工作/<br>無業    | 122        | 100.0        | 36.9        | 26.2        | 63.1        | 22.1        | 14.8       | 0.0        | 14.8       |
|             | 地區<br>***           | 台灣地區       | 364          | 100.0       | 28.0        | 35.4        | 63.5        | 26.9       | 8.8        | 0.8        |
| 大陸/港澳       |                     | 304        | 100.0        | 38.8        | 32.9        | 71.7        | 18.4        | 9.2        | 0.7        | 9.9        |
| 日韓          |                     | 91         | 100.0        | 20.9        | 23.1        | 44.0        | 38.5        | 15.4       | 2.2        | 17.6       |
| 歐美          |                     | 56         | 100.0        | 33.9        | 53.6        | 87.5        | 8.9         | 3.6        | 0.0        | 3.6        |
| 其他          |                     | 30         | 100.0        | 36.7        | 46.7        | 83.3        | 13.3        | 3.3        | 0.0        | 3.3        |
| 參觀日期        | 平日                  | 517        | 100.0        | 33.7        | 34.8        | 68.5        | 22.1        | 8.7        | 0.8        | 9.5        |
|             | 假日                  | 328        | 100.0        | 29.0        | 34.8        | 63.7        | 25.6        | 9.8        | 0.9        | 10.7       |
| 遊客類型        | 團客                  | 450        | 100.0        | 34.2        | 30.9        | 65.1        | 22.7        | 11.1       | 1.1        | 12.2       |
|             | 散客                  | 395        | 100.0        | 29.1        | 39.2        | 68.4        | 24.3        | 6.8        | 0.5        | 7.3        |
| 參觀次數        | 第一次                 | 411        | 100.0        | 37.5        | 32.4        | 69.8        | 20.7        | 8.8        | 0.7        | 9.5        |
|             | 一次以上                | 434        | 100.0        | 26.5        | 37.1        | 63.6        | 26.0        | 9.4        | 0.9        | 10.4       |
| 停留時間<br>*   | 一小時以內               | 38         | 100.0        | 26.3        | 31.6        | 57.9        | 39.5        | 2.6        | 0.0        | 2.6        |
|             | 一至二小時               | 424        | 100.0        | 32.3        | 32.8        | 65.1        | 24.8        | 9.2        | 0.9        | 10.1       |
|             | 二至三小時               | 257        | 100.0        | 33.1        | 38.5        | 71.6        | 16.3        | 11.7       | 0.4        | 12.1       |
|             | 三至四小時               | 80         | 100.0        | 28.8        | 37.5        | 66.3        | 27.5        | 3.8        | 2.5        | 6.3        |
|             | 四個小時以上              | 46         | 100.0        | 30.4        | 30.4        | 60.9        | 30.4        | 8.7        | 0.0        | 8.7        |
| 問卷版本<br>*** | 中文版                 | 680        | 100.0        | 32.6        | 34.7        | 67.4        | 22.9        | 9.1        | 0.6        | 9.7        |
|             | 日文版                 | 91         | 100.0        | 22.0        | 20.9        | 42.9        | 38.5        | 15.4       | 3.3        | 18.7       |
|             | 英文版                 | 74         | 100.0        | 36.5        | 52.7        | 89.2        | 9.5         | 1.4        | 0.0        | 1.4        |

附表 17. 各項設施指示標誌的明確程度滿意度

|             |                     | 樣本<br>數    | 百分<br>比(%)   | 非常<br>滿意    | 還算<br>滿意    | 正面<br>評價    | 尚可          | 不太<br>滿意   | 非常<br>不滿意  | 負面<br>評價   |
|-------------|---------------------|------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|------------|
| <b>整體</b>   |                     | <b>845</b> | <b>100.0</b> | <b>41.8</b> | <b>40.7</b> | <b>82.5</b> | <b>13.6</b> | <b>3.4</b> | <b>0.5</b> | <b>3.9</b> |
| 性別          | 男性                  | 327        | 100.0        | 40.7        | 39.8        | 80.4        | 15.0        | 3.7        | 0.9        | 4.6        |
|             | 女性                  | 518        | 100.0        | 42.5        | 41.3        | 83.8        | 12.7        | 3.3        | 0.2        | 3.5        |
| 年齡<br>*     | 15~19歲              | 87         | 100.0        | 33.3        | 50.6        | 83.9        | 14.9        | 1.1        | 0.0        | 1.1        |
|             | 20~29歲              | 253        | 100.0        | 47.0        | 37.2        | 84.2        | 11.1        | 4.7        | 0.0        | 4.7        |
|             | 30~39歲              | 182        | 100.0        | 40.7        | 45.1        | 85.7        | 12.6        | 1.1        | 0.5        | 1.6        |
|             | 40~49歲              | 132        | 100.0        | 37.9        | 38.6        | 76.5        | 20.5        | 2.3        | 0.8        | 3.0        |
|             | 50~59歲              | 117        | 100.0        | 41.9        | 36.8        | 78.6        | 12.8        | 6.8        | 1.7        | 8.5        |
|             | 60~64歲              | 38         | 100.0        | 36.8        | 50.0        | 86.8        | 5.3         | 7.9        | 0.0        | 7.9        |
|             | 65歲及以上              | 36         | 100.0        | 50.0        | 30.6        | 80.6        | 19.4        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
| 教育程度        | 國/初中(含以下)           | 14         | 100.0        | 50.0        | 42.9        | 92.9        | 7.1         | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|             | 高中/高職               | 122        | 100.0        | 38.5        | 41.0        | 79.5        | 16.4        | 3.3        | 0.8        | 4.1        |
|             | 專科                  | 178        | 100.0        | 43.8        | 39.9        | 83.7        | 14.6        | 1.7        | 0.0        | 1.7        |
|             | 大學                  | 450        | 100.0        | 41.3        | 41.6        | 82.9        | 13.1        | 3.6        | 0.4        | 4.0        |
|             | 研究所(及以上)            | 81         | 100.0        | 43.2        | 37.0        | 80.2        | 11.1        | 7.4        | 1.2        | 8.6        |
| 職業          | 職員或勞工               | 338        | 100.0        | 43.8        | 40.2        | 84.0        | 11.8        | 3.6        | 0.6        | 4.1        |
|             | 學生                  | 171        | 100.0        | 32.2        | 50.3        | 82.5        | 14.6        | 2.9        | 0.0        | 2.9        |
|             | 高階主管/企業負責<br>人/專業人士 | 116        | 100.0        | 44.8        | 38.8        | 83.6        | 13.8        | 2.6        | 0.0        | 2.6        |
|             | 公教人員                | 98         | 100.0        | 44.9        | 34.7        | 79.6        | 15.3        | 4.1        | 1.0        | 5.1        |
|             | 家務工作/退休工作/<br>無業    | 122        | 100.0        | 44.3        | 35.2        | 79.5        | 15.6        | 4.1        | 0.8        | 4.9        |
|             | 地區<br>#             | 台灣地區       | 364          | 100.0       | 34.3        | 46.7        | 81.0        | 14.3       | 4.4        | 0.3        |
| 大陸/港澳       |                     | 304        | 100.0        | 55.9        | 35.9        | 91.8        | 6.6         | 1.3        | 0.3        | 1.6        |
| 日韓          |                     | 91         | 100.0        | 25.3        | 29.7        | 54.9        | 33.0        | 9.9        | 2.2        | 12.1       |
| 歐美          |                     | 56         | 100.0        | 42.9        | 42.9        | 85.7        | 14.3        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
| 其他          |                     | 30         | 100.0        | 36.7        | 46.7        | 83.3        | 16.7        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
| 參觀日期        | 平日                  | 517        | 100.0        | 44.3        | 39.8        | 84.1        | 12.0        | 3.3        | 0.6        | 3.9        |
|             | 假日                  | 328        | 100.0        | 37.8        | 42.1        | 79.9        | 16.2        | 3.7        | 0.3        | 4.0        |
| 遊客類型        | 團客                  | 450        | 100.0        | 47.3        | 36.9        | 84.2        | 11.8        | 3.3        | 0.7        | 4.0        |
|             | 散客                  | 395        | 100.0        | 35.4        | 45.1        | 80.5        | 15.7        | 3.5        | 0.3        | 3.8        |
| 參觀次數        | 第一次                 | 411        | 100.0        | 47.9        | 36.0        | 83.9        | 13.4        | 2.2        | 0.5        | 2.7        |
|             | 一次以上                | 434        | 100.0        | 35.9        | 45.2        | 81.1        | 13.8        | 4.6        | 0.5        | 5.1        |
| 停留時間        | 一小時以內               | 38         | 100.0        | 34.2        | 34.2        | 68.4        | 23.7        | 7.9        | 0.0        | 7.9        |
|             | 一至二小時               | 424        | 100.0        | 45.8        | 37.5        | 83.3        | 13.2        | 2.6        | 0.9        | 3.5        |
|             | 二至三小時               | 257        | 100.0        | 38.5        | 45.5        | 84.0        | 12.8        | 3.1        | 0.0        | 3.1        |
|             | 三至四小時               | 80         | 100.0        | 38.8        | 45.0        | 83.8        | 11.3        | 5.0        | 0.0        | 5.0        |
|             | 四個小時以上              | 46         | 100.0        | 34.8        | 41.3        | 76.1        | 17.4        | 6.5        | 0.0        | 6.5        |
| 問卷版本<br>*** | 中文版                 | 680        | 100.0        | 43.7        | 42.2        | 85.9        | 11.0        | 2.9        | 0.1        | 3.1        |
|             | 日文版                 | 91         | 100.0        | 26.4        | 28.6        | 54.9        | 31.9        | 9.9        | 3.3        | 13.2       |
|             | 英文版                 | 74         | 100.0        | 43.2        | 41.9        | 85.1        | 14.9        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |

附表 18. 餐飲服務滿意度

|             |                     | 樣本<br>數    | 百分<br>比(%)   | 非常<br>滿意    | 還算<br>滿意    | 正面<br>評價    | 尚可          | 不太<br>滿意   | 非常<br>不滿意  | 負面<br>評價   |
|-------------|---------------------|------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|------------|
| <b>整體</b>   |                     | <b>392</b> | <b>100.0</b> | <b>40.1</b> | <b>35.2</b> | <b>75.3</b> | <b>19.6</b> | <b>4.3</b> | <b>0.8</b> | <b>5.1</b> |
| 性別          | 男性                  | 159        | 100.0        | 37.7        | 34.0        | 71.7        | 21.4        | 5.7        | 1.3        | 6.9        |
|             | 女性                  | 233        | 100.0        | 41.6        | 36.1        | 77.7        | 18.5        | 3.4        | 0.4        | 3.9        |
| 年齡<br>#     | 15~19歲              | 30         | 100.0        | 30.0        | 40.0        | 70.0        | 23.3        | 6.7        | 0.0        | 6.7        |
|             | 20~29歲              | 115        | 100.0        | 49.6        | 28.7        | 78.3        | 20.9        | 0.0        | 0.9        | 0.9        |
|             | 30~39歲              | 98         | 100.0        | 36.7        | 40.8        | 77.6        | 18.4        | 3.1        | 1.0        | 4.1        |
|             | 40~49歲              | 64         | 100.0        | 34.4        | 39.1        | 73.4        | 15.6        | 9.4        | 1.6        | 10.9       |
|             | 50~59歲              | 57         | 100.0        | 43.9        | 38.6        | 82.5        | 12.3        | 5.3        | 0.0        | 5.3        |
|             | 60~64歲              | 17         | 100.0        | 29.4        | 29.4        | 58.8        | 29.4        | 11.8       | 0.0        | 11.8       |
|             | 65歲及以上              | 11         | 100.0        | 27.3        | 9.1         | 36.4        | 54.5        | 9.1        | 0.0        | 9.1        |
| 教育程度<br>#   | 國/初中(含以下)           | 3          | 100.0        | 0.0         | 66.7        | 66.7        | 33.3        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|             | 高中/高職               | 53         | 100.0        | 34.0        | 35.8        | 69.8        | 18.9        | 11.3       | 0.0        | 11.3       |
|             | 專科                  | 99         | 100.0        | 44.4        | 30.3        | 74.7        | 20.2        | 5.1        | 0.0        | 5.1        |
|             | 大學                  | 196        | 100.0        | 42.9        | 36.7        | 79.6        | 17.9        | 2.0        | 0.5        | 2.6        |
|             | 研究所(及以上)            | 41         | 100.0        | 26.8        | 36.6        | 63.4        | 26.8        | 4.9        | 4.9        | 9.8        |
| 職業<br>#     | 職員或勞工               | 174        | 100.0        | 41.4        | 35.6        | 77.0        | 18.4        | 3.4        | 1.1        | 4.6        |
|             | 學生                  | 57         | 100.0        | 33.3        | 38.6        | 71.9        | 22.8        | 3.5        | 1.8        | 5.3        |
|             | 高階主管/企業負責<br>人/專業人士 | 60         | 100.0        | 38.3        | 36.7        | 75.0        | 21.7        | 3.3        | 0.0        | 3.3        |
|             | 公教人員                | 41         | 100.0        | 48.8        | 29.3        | 78.0        | 17.1        | 4.9        | 0.0        | 4.9        |
|             | 家務工作/退休工作/<br>無業    | 60         | 100.0        | 38.3        | 33.3        | 71.7        | 20.0        | 8.3        | 0.0        | 8.3        |
|             | 地區<br>#             | 台灣地區       | 186          | 100.0       | 35.5        | 41.9        | 77.4        | 17.7       | 4.3        | 0.5        |
| 大陸/港澳       |                     | 122        | 100.0        | 52.5        | 28.7        | 81.1        | 17.2        | 0.8        | 0.8        | 1.6        |
| 日韓          |                     | 37         | 100.0        | 24.3        | 21.6        | 45.9        | 40.5        | 10.8       | 2.7        | 13.5       |
| 歐美          |                     | 33         | 100.0        | 45.5        | 30.3        | 75.8        | 12.1        | 12.1       | 0.0        | 12.1       |
| 其他          |                     | 14         | 100.0        | 21.4        | 50.0        | 71.4        | 28.6        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
| 參觀日期        | 平日                  | 233        | 100.0        | 41.2        | 33.9        | 75.1        | 18.0        | 5.6        | 1.3        | 6.9        |
|             | 假日                  | 159        | 100.0        | 38.4        | 37.1        | 75.5        | 22.0        | 2.5        | 0.0        | 2.5        |
| 遊客類型        | 團客                  | 200        | 100.0        | 44.5        | 31.5        | 76.0        | 20.5        | 3.0        | 0.5        | 3.5        |
|             | 散客                  | 192        | 100.0        | 35.4        | 39.1        | 74.5        | 18.8        | 5.7        | 1.0        | 6.8        |
| 參觀次數        | 第一次                 | 167        | 100.0        | 48.5        | 26.3        | 74.9        | 20.4        | 4.2        | 0.6        | 4.8        |
|             | 一次以上                | 225        | 100.0        | 33.8        | 41.8        | 75.6        | 19.1        | 4.4        | 0.9        | 5.3        |
| 停留時間<br>#   | 一小時以內               | 18         | 100.0        | 33.3        | 33.3        | 66.7        | 33.3        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|             | 一至二小時               | 184        | 100.0        | 40.2        | 34.2        | 74.5        | 22.3        | 2.7        | 0.5        | 3.3        |
|             | 二至三小時               | 123        | 100.0        | 46.3        | 31.7        | 78.0        | 15.4        | 5.7        | 0.8        | 6.5        |
|             | 三至四小時               | 37         | 100.0        | 32.4        | 45.9        | 78.4        | 10.8        | 10.8       | 0.0        | 10.8       |
|             | 四個小時以上              | 30         | 100.0        | 26.7        | 43.3        | 70.0        | 23.3        | 3.3        | 3.3        | 6.7        |
| 問卷版本<br>*** | 中文版                 | 311        | 100.0        | 41.5        | 37.6        | 79.1        | 17.7        | 2.6        | 0.6        | 3.2        |
|             | 日文版                 | 38         | 100.0        | 23.7        | 21.1        | 44.7        | 39.5        | 13.2       | 2.6        | 15.8       |
|             | 英文版                 | 43         | 100.0        | 44.2        | 30.2        | 74.4        | 16.3        | 9.3        | 0.0        | 9.3        |

附表 19. 餐飲價格滿意度

|           |                 | 樣本<br>數    | 百分<br>比(%)   | 非常<br>滿意    | 還算<br>滿意    | 正面<br>評價    | 尚可          | 不太<br>滿意   | 非常<br>不滿意  | 負面<br>評價   |
|-----------|-----------------|------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|------------|
| <b>整體</b> |                 | <b>379</b> | <b>100.0</b> | <b>32.5</b> | <b>33.8</b> | <b>66.2</b> | <b>26.1</b> | <b>6.1</b> | <b>1.6</b> | <b>7.7</b> |
| 性別        | 男性              | 149        | 100.0        | 28.9        | 35.6        | 64.4        | 25.5        | 6.7        | 3.4        | 10.1       |
|           | 女性              | 230        | 100.0        | 34.8        | 32.6        | 67.4        | 26.5        | 5.7        | 0.4        | 6.1        |
| 年齡<br>#   | 15~19歲          | 30         | 100.0        | 23.3        | 43.3        | 66.7        | 30.0        | 3.3        | 0.0        | 3.3        |
|           | 20~29歲          | 112        | 100.0        | 39.3        | 34.8        | 74.1        | 24.1        | 0.9        | 0.9        | 1.8        |
|           | 30~39歲          | 95         | 100.0        | 31.6        | 38.9        | 70.5        | 21.1        | 5.3        | 3.2        | 8.4        |
|           | 40~49歲          | 63         | 100.0        | 25.4        | 28.6        | 54.0        | 27.0        | 15.9       | 3.2        | 19.0       |
|           | 50~59歲          | 53         | 100.0        | 37.7        | 28.3        | 66.0        | 26.4        | 7.5        | 0.0        | 7.5        |
|           | 60~64歲          | 15         | 100.0        | 20.0        | 26.7        | 46.7        | 46.7        | 6.7        | 0.0        | 6.7        |
|           | 65歲及以上          | 11         | 100.0        | 27.3        | 18.2        | 45.5        | 45.5        | 9.1        | 0.0        | 9.1        |
| 教育程度<br># | 國/初中(含以下)       | 2          | 100.0        | 0.0         | 50.0        | 50.0        | 50.0        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 高中/高職           | 51         | 100.0        | 23.5        | 37.3        | 60.8        | 27.5        | 9.8        | 2.0        | 11.8       |
|           | 專科              | 98         | 100.0        | 36.7        | 29.6        | 66.3        | 25.5        | 7.1        | 1.0        | 8.2        |
|           | 大學              | 188        | 100.0        | 34.6        | 36.7        | 71.3        | 24.5        | 3.2        | 1.1        | 4.3        |
|           | 研究所(及以上)        | 40         | 100.0        | 25.0        | 25.0        | 50.0        | 32.5        | 12.5       | 5.0        | 17.5       |
| 職業<br>#   | 職員或勞工           | 170        | 100.0        | 34.1        | 40.0        | 74.1        | 17.6        | 7.1        | 1.2        | 8.2        |
|           | 學生              | 56         | 100.0        | 25.0        | 35.7        | 60.7        | 32.1        | 5.4        | 1.8        | 7.1        |
|           | 高階主管/企業負責人/專業人士 | 58         | 100.0        | 29.3        | 29.3        | 58.6        | 36.2        | 1.7        | 3.4        | 5.2        |
|           | 公教人員            | 37         | 100.0        | 37.8        | 21.6        | 59.5        | 32.4        | 5.4        | 2.7        | 8.1        |
|           | 家務工作/退休工作/無業    | 58         | 100.0        | 34.5        | 25.9        | 60.3        | 31.0        | 8.6        | 0.0        | 8.6        |
|           | 地區<br>#         | 台灣地區       | 187          | 100.0       | 28.9        | 36.4        | 65.2        | 26.2       | 7.0        | 1.6        |
| 大陸/港澳     |                 | 119        | 100.0        | 42.0        | 35.3        | 77.3        | 17.6        | 4.2        | 0.8        | 5.0        |
| 日韓        |                 | 32         | 100.0        | 21.9        | 21.9        | 43.8        | 40.6        | 12.5       | 3.1        | 15.6       |
| 歐美        |                 | 27         | 100.0        | 33.3        | 25.9        | 59.3        | 33.3        | 3.7        | 3.7        | 7.4        |
| 其他        |                 | 14         | 100.0        | 21.4        | 28.6        | 50.0        | 50.0        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
| 參觀日期      | 平日              | 225        | 100.0        | 34.7        | 31.6        | 66.2        | 25.8        | 6.2        | 1.8        | 8.0        |
|           | 假日              | 154        | 100.0        | 29.2        | 37.0        | 66.2        | 26.6        | 5.8        | 1.3        | 7.1        |
| 遊客類型<br>* | 團客              | 194        | 100.0        | 36.6        | 35.6        | 72.2        | 22.2        | 4.6        | 1.0        | 5.7        |
|           | 散客              | 185        | 100.0        | 28.1        | 31.9        | 60.0        | 30.3        | 7.6        | 2.2        | 9.7        |
| 參觀次數<br>* | 第一次             | 156        | 100.0        | 42.3        | 26.9        | 69.2        | 27.6        | 1.9        | 1.3        | 3.2        |
|           | 一次以上            | 223        | 100.0        | 25.6        | 38.6        | 64.1        | 25.1        | 9.0        | 1.8        | 10.8       |
| 停留時間<br># | 一小時以內           | 17         | 100.0        | 23.5        | 41.2        | 64.7        | 35.3        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 一至二小時           | 179        | 100.0        | 34.1        | 33.0        | 67.0        | 26.3        | 5.0        | 1.7        | 6.7        |
|           | 二至三小時           | 118        | 100.0        | 36.4        | 34.7        | 71.2        | 21.2        | 5.9        | 1.7        | 7.6        |
|           | 三至四小時           | 35         | 100.0        | 25.7        | 31.4        | 57.1        | 34.3        | 8.6        | 0.0        | 8.6        |
|           | 四個小時以上          | 30         | 100.0        | 20.0        | 33.3        | 53.3        | 30.0        | 13.3       | 3.3        | 16.7       |
| 問卷版本<br>* | 中文版             | 309        | 100.0        | 33.3        | 35.9        | 69.3        | 23.9        | 5.8        | 1.0        | 6.8        |
|           | 日文版             | 33         | 100.0        | 21.2        | 21.2        | 42.4        | 39.4        | 12.1       | 6.1        | 18.2       |
|           | 英文版             | 37         | 100.0        | 35.1        | 27.0        | 62.2        | 32.4        | 2.7        | 2.7        | 5.4        |

附表 20. 禮品供應服務滿意度

|             |                     | 樣本<br>數    | 百分<br>比(%)   | 非常<br>滿意    | 還算<br>滿意    | 正面<br>評價    | 尚可          | 不太<br>滿意   | 非常<br>不滿意  | 負面<br>評價   |
|-------------|---------------------|------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|------------|
| <b>整體</b>   |                     | <b>486</b> | <b>100.0</b> | <b>36.0</b> | <b>37.2</b> | <b>73.3</b> | <b>21.8</b> | <b>4.1</b> | <b>0.8</b> | <b>4.9</b> |
| 性別          | 男性                  | 189        | 100.0        | 35.4        | 38.1        | 73.5        | 21.7        | 3.2        | 1.6        | 4.8        |
|             | 女性                  | 297        | 100.0        | 36.4        | 36.7        | 73.1        | 21.9        | 4.7        | 0.3        | 5.1        |
| 年齡<br>#     | 15~19歲              | 37         | 100.0        | 37.8        | 35.1        | 73.0        | 18.9        | 2.7        | 5.4        | 8.1        |
|             | 20~29歲              | 147        | 100.0        | 40.8        | 35.4        | 76.2        | 20.4        | 3.4        | 0.0        | 3.4        |
|             | 30~39歲              | 119        | 100.0        | 31.1        | 43.7        | 74.8        | 21.8        | 2.5        | 0.8        | 3.4        |
|             | 40~49歲              | 84         | 100.0        | 34.5        | 34.5        | 69.0        | 22.6        | 7.1        | 1.2        | 8.3        |
|             | 50~59歲              | 61         | 100.0        | 36.1        | 36.1        | 72.1        | 21.3        | 6.6        | 0.0        | 6.6        |
|             | 60~64歲              | 20         | 100.0        | 30.0        | 35.0        | 65.0        | 30.0        | 5.0        | 0.0        | 5.0        |
|             | 65歲及以上              | 18         | 100.0        | 38.9        | 33.3        | 72.2        | 27.8        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
| 教育程度<br>#   | 國/初中(含以下)           | 6          | 100.0        | 33.3        | 50.0        | 83.3        | 16.7        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|             | 高中/高職               | 59         | 100.0        | 33.9        | 35.6        | 69.5        | 23.7        | 5.1        | 1.7        | 6.8        |
|             | 專科                  | 113        | 100.0        | 38.9        | 38.1        | 77.0        | 18.6        | 3.5        | 0.9        | 4.4        |
|             | 大學                  | 256        | 100.0        | 36.7        | 38.3        | 75.0        | 20.7        | 3.5        | 0.8        | 4.3        |
|             | 研究所(及以上)            | 52         | 100.0        | 28.8        | 30.8        | 59.6        | 32.7        | 7.7        | 0.0        | 7.7        |
| 職業<br>#     | 職員或勞工               | 206        | 100.0        | 37.9        | 40.3        | 78.2        | 18.9        | 2.4        | 0.5        | 2.9        |
|             | 學生                  | 85         | 100.0        | 30.6        | 37.6        | 68.2        | 22.4        | 7.1        | 2.4        | 9.4        |
|             | 高階主管/企業負責<br>人/專業人士 | 68         | 100.0        | 33.8        | 33.8        | 67.6        | 29.4        | 2.9        | 0.0        | 2.9        |
|             | 公教人員                | 53         | 100.0        | 37.7        | 32.1        | 69.8        | 26.4        | 3.8        | 0.0        | 3.8        |
|             | 家務工作/退休工作/<br>無業    | 74         | 100.0        | 37.8        | 35.1        | 73.0        | 18.9        | 6.8        | 1.4        | 8.1        |
|             | 地區<br>#             | 台灣地區       | 227          | 100.0       | 33.5        | 41.4        | 74.9        | 18.9       | 5.7        | 0.4        |
| 大陸/港澳       |                     | 171        | 100.0        | 42.7        | 35.7        | 78.4        | 18.7        | 2.3        | 0.6        | 2.9        |
| 日韓          |                     | 42         | 100.0        | 16.7        | 23.8        | 40.5        | 50.0        | 7.1        | 2.4        | 9.5        |
| 歐美          |                     | 30         | 100.0        | 43.3        | 30.0        | 73.3        | 23.3        | 0.0        | 3.3        | 3.3        |
| 其他          |                     | 16         | 100.0        | 37.5        | 43.8        | 81.3        | 18.8        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
| 參觀日期        | 平日                  | 288        | 100.0        | 37.5        | 36.8        | 74.3        | 20.1        | 4.5        | 1.0        | 5.6        |
|             | 假日                  | 198        | 100.0        | 33.8        | 37.9        | 71.7        | 24.2        | 3.5        | 0.5        | 4.0        |
| 遊客類型        | 團客                  | 253        | 100.0        | 38.3        | 34.8        | 73.1        | 20.9        | 5.1        | 0.8        | 5.9        |
|             | 散客                  | 233        | 100.0        | 33.5        | 39.9        | 73.4        | 22.7        | 3.0        | 0.9        | 3.9        |
| 參觀次數        | 第一次                 | 209        | 100.0        | 40.7        | 34.4        | 75.1        | 21.5        | 2.4        | 1.0        | 3.3        |
|             | 一次以上                | 277        | 100.0        | 32.5        | 39.4        | 71.8        | 22.0        | 5.4        | 0.7        | 6.1        |
| 停留時間<br>#   | 一小時以內               | 17         | 100.0        | 41.2        | 23.5        | 64.7        | 35.3        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|             | 一至二小時               | 234        | 100.0        | 35.0        | 35.0        | 70.1        | 24.4        | 4.3        | 1.3        | 5.6        |
|             | 二至三小時               | 159        | 100.0        | 39.0        | 39.6        | 78.6        | 17.0        | 3.8        | 0.6        | 4.4        |
|             | 三至四小時               | 48         | 100.0        | 35.4        | 39.6        | 75.0        | 20.8        | 4.2        | 0.0        | 4.2        |
|             | 四個小時以上              | 28         | 100.0        | 25.0        | 46.4        | 71.4        | 21.4        | 7.1        | 0.0        | 7.1        |
| 問卷版本<br>*** | 中文版                 | 399        | 100.0        | 37.1        | 39.3        | 76.4        | 19.0        | 4.0        | 0.5        | 4.5        |
|             | 日文版                 | 44         | 100.0        | 18.2        | 22.7        | 40.9        | 47.7        | 9.1        | 2.3        | 11.4       |
|             | 英文版                 | 43         | 100.0        | 44.2        | 32.6        | 76.7        | 20.9        | 0.0        | 2.3        | 2.3        |

附表 21. 展場的空調溫度滿意度

|             |                     | 樣本<br>數    | 百分<br>比(%)   | 非常<br>滿意    | 還算<br>滿意    | 正面<br>評價    | 尚可          | 不太<br>滿意   | 非常<br>不滿意  | 負面<br>評價   |
|-------------|---------------------|------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|------------|
| <b>整體</b>   |                     | <b>845</b> | <b>100.0</b> | <b>40.7</b> | <b>39.4</b> | <b>80.1</b> | <b>14.8</b> | <b>4.4</b> | <b>0.7</b> | <b>5.1</b> |
| 性別          | 男性                  | 327        | 100.0        | 39.8        | 41.3        | 81.0        | 13.8        | 3.7        | 1.5        | 5.2        |
|             | 女性                  | 518        | 100.0        | 41.3        | 38.2        | 79.5        | 15.4        | 4.8        | 0.2        | 5.0        |
| 年齡          | 15~19歲              | 87         | 100.0        | 39.1        | 36.8        | 75.9        | 18.4        | 4.6        | 1.1        | 5.7        |
|             | 20~29歲              | 253        | 100.0        | 44.7        | 39.1        | 83.8        | 13.8        | 2.4        | 0.0        | 2.4        |
|             | 30~39歲              | 182        | 100.0        | 40.1        | 40.1        | 80.2        | 13.2        | 6.0        | 0.5        | 6.6        |
|             | 40~49歲              | 132        | 100.0        | 34.1        | 47.0        | 81.1        | 14.4        | 3.8        | 0.8        | 4.5        |
|             | 50~59歲              | 117        | 100.0        | 35.9        | 37.6        | 73.5        | 17.9        | 6.8        | 1.7        | 8.5        |
|             | 60~64歲              | 38         | 100.0        | 55.3        | 31.6        | 86.8        | 10.5        | 2.6        | 0.0        | 2.6        |
|             | 65歲及以上              | 36         | 100.0        | 44.4        | 30.6        | 75.0        | 16.7        | 5.6        | 2.8        | 8.3        |
| 教育程度        | 國/初中(含以下)           | 14         | 100.0        | 64.3        | 28.6        | 92.9        | 7.1         | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|             | 高中/高職               | 122        | 100.0        | 40.2        | 40.2        | 80.3        | 13.9        | 4.1        | 1.6        | 5.7        |
|             | 專科                  | 178        | 100.0        | 44.4        | 34.3        | 78.7        | 16.9        | 4.5        | 0.0        | 4.5        |
|             | 大學                  | 450        | 100.0        | 41.3        | 40.0        | 81.3        | 13.3        | 4.4        | 0.9        | 5.3        |
|             | 研究所(及以上)            | 81         | 100.0        | 25.9        | 48.1        | 74.1        | 21.0        | 4.9        | 0.0        | 4.9        |
| 職業          | 職員或勞工               | 338        | 100.0        | 42.6        | 40.2        | 82.8        | 12.7        | 3.8        | 0.6        | 4.4        |
|             | 學生                  | 171        | 100.0        | 35.1        | 42.1        | 77.2        | 17.5        | 4.7        | 0.6        | 5.3        |
|             | 高階主管/企業負責<br>人/專業人士 | 116        | 100.0        | 41.4        | 38.8        | 80.2        | 13.8        | 5.2        | 0.9        | 6.0        |
|             | 公教人員                | 98         | 100.0        | 38.8        | 38.8        | 77.6        | 16.3        | 6.1        | 0.0        | 6.1        |
|             | 家務工作/退休工作/<br>無業    | 122        | 100.0        | 44.3        | 34.4        | 78.7        | 16.4        | 3.3        | 1.6        | 4.9        |
|             | 地區<br>#             | 台灣地區       | 364          | 100.0       | 32.1        | 47.3        | 79.4        | 16.2       | 4.1        | 0.3        |
| 大陸/港澳       |                     | 304        | 100.0        | 54.3        | 32.6        | 86.8        | 8.6         | 3.6        | 1.0        | 4.6        |
| 日韓          |                     | 91         | 100.0        | 28.6        | 28.6        | 57.1        | 31.9        | 8.8        | 2.2        | 11.0       |
| 歐美          |                     | 56         | 100.0        | 39.3        | 41.1        | 80.4        | 14.3        | 5.4        | 0.0        | 5.4        |
| 其他          |                     | 30         | 100.0        | 46.7        | 43.3        | 90.0        | 10.0        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
| 參觀日期        | 平日                  | 517        | 100.0        | 45.1        | 36.4        | 81.4        | 13.2        | 4.3        | 1.2        | 5.4        |
|             | 假日                  | 328        | 100.0        | 33.8        | 44.2        | 78.0        | 17.4        | 4.6        | 0.0        | 4.6        |
| 遊客類型        | 團客                  | 450        | 100.0        | 47.6        | 31.6        | 79.1        | 15.1        | 4.4        | 1.3        | 5.8        |
|             | 散客                  | 395        | 100.0        | 32.9        | 48.4        | 81.3        | 14.4        | 4.3        | 0.0        | 4.3        |
| 參觀次數        | 第一次                 | 411        | 100.0        | 49.6        | 31.4        | 81.0        | 12.7        | 5.4        | 1.0        | 6.3        |
|             | 一次以上                | 434        | 100.0        | 32.3        | 47.0        | 79.3        | 16.8        | 3.5        | 0.5        | 3.9        |
| 停留時間        | 一小時以內               | 38         | 100.0        | 34.2        | 31.6        | 65.8        | 28.9        | 5.3        | 0.0        | 5.3        |
|             | 一至二小時               | 424        | 100.0        | 42.2        | 39.6        | 81.8        | 13.2        | 3.5        | 1.4        | 5.0        |
|             | 二至三小時               | 257        | 100.0        | 42.4        | 37.4        | 79.8        | 14.8        | 5.4        | 0.0        | 5.4        |
|             | 三至四小時               | 80         | 100.0        | 35.0        | 43.8        | 78.8        | 20.0        | 1.3        | 0.0        | 1.3        |
|             | 四個小時以上              | 46         | 100.0        | 32.6        | 47.8        | 80.4        | 8.7         | 10.9       | 0.0        | 10.9       |
| 問卷版本<br>*** | 中文版                 | 680        | 100.0        | 42.4        | 40.7        | 83.1        | 12.6        | 3.8        | 0.4        | 4.3        |
|             | 日文版                 | 91         | 100.0        | 27.5        | 28.6        | 56.0        | 31.9        | 8.8        | 3.3        | 12.1       |
|             | 英文版                 | 74         | 100.0        | 41.9        | 40.5        | 82.4        | 13.5        | 4.1        | 0.0        | 4.1        |

附表 22. 售票人員滿意度

|           |                 | 樣本<br>數    | 百分<br>比(%)   | 非常<br>滿意    | 還算<br>滿意    | 正面<br>評價    | 尚可          | 不太<br>滿意   | 非常<br>不滿意  | 負面<br>評價   |
|-----------|-----------------|------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|------------|
| <b>整體</b> |                 | <b>675</b> | <b>100.0</b> | <b>43.1</b> | <b>42.4</b> | <b>80.8</b> | <b>13.9</b> | <b>0.4</b> | <b>0.1</b> | <b>0.6</b> |
| 性別<br>#   | 男性              | 262        | 100.0        | 45.8        | 41.2        | 79.2        | 12.2        | 0.8        | 0.0        | 0.8        |
|           | 女性              | 413        | 100.0        | 41.4        | 43.1        | 81.1        | 15.0        | 0.2        | 0.2        | 0.5        |
| 年齡<br>#   | 15~19歲          | 68         | 100.0        | 20.6        | 55.9        | 83.9        | 23.5        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 20~29歲          | 220        | 100.0        | 48.6        | 40.0        | 83.0        | 10.5        | 0.9        | 0.0        | 0.9        |
|           | 30~39歲          | 147        | 100.0        | 39.5        | 49.7        | 82.9        | 10.9        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 40~49歲          | 105        | 100.0        | 41.9        | 42.9        | 78.0        | 14.3        | 0.0        | 1.0        | 1.0        |
|           | 50~59歲          | 89         | 100.0        | 46.1        | 34.8        | 70.1        | 18.0        | 1.1        | 0.0        | 1.1        |
|           | 60~64歲          | 24         | 100.0        | 58.3        | 25.0        | 73.7        | 16.7        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 65歲及以上          | 22         | 100.0        | 59.1        | 22.7        | 80.6        | 18.2        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
| 教育程度<br># | 國/初中(含以下)       | 7          | 100.0        | 57.1        | 28.6        | 100.0       | 14.3        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 高中/高職           | 97         | 100.0        | 43.3        | 37.1        | 82.0        | 19.6        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 專科              | 141        | 100.0        | 48.2        | 36.2        | 80.3        | 14.9        | 0.0        | 0.7        | 0.7        |
|           | 大學              | 362        | 100.0        | 42.8        | 45.0        | 80.6        | 11.6        | 0.6        | 0.0        | 0.6        |
|           | 研究所(及以上)        | 68         | 100.0        | 32.4        | 50.0        | 72.8        | 16.2        | 1.5        | 0.0        | 1.5        |
| 職業<br>#   | 職員或勞工           | 278        | 100.0        | 47.5        | 40.6        | 80.5        | 11.2        | 0.4        | 0.4        | 0.7        |
|           | 學生              | 137        | 100.0        | 27.0        | 55.5        | 81.3        | 16.8        | 0.7        | 0.0        | 0.7        |
|           | 高階主管/企業負責人/專業人士 | 98         | 100.0        | 45.9        | 40.8        | 79.3        | 13.3        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 公教人員            | 74         | 100.0        | 47.3        | 39.2        | 81.6        | 13.5        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 家務工作/退休工作/無業    | 88         | 100.0        | 47.7        | 31.8        | 75.6        | 19.3        | 1.1        | 0.0        | 1.1        |
|           | 地區<br>#         | 台灣地區       | 314          | 100.0       | 27.4        | 58.3        | 78.3        | 13.4       | 0.6        | 0.3        |
| 大陸/港澳     |                 | 225        | 100.0        | 68.4        | 25.8        | 85.9        | 5.8         | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
| 日韓        |                 | 67         | 100.0        | 29.9        | 23.9        | 59.3        | 44.8        | 1.5        | 0.0        | 1.5        |
| 歐美        |                 | 44         | 100.0        | 47.7        | 40.9        | 85.7        | 11.4        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
| 其他        |                 | 25         | 100.0        | 40.0        | 44.0        | 96.7        | 16.0        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
| 參觀日期<br># | 平日              | 413        | 100.0        | 47.9        | 39.2        | 82.6        | 12.3        | 0.2        | 0.2        | 0.5        |
|           | 假日              | 262        | 100.0        | 35.5        | 47.3        | 76.8        | 16.4        | 0.8        | 0.0        | 0.8        |
| 遊客類型<br># | 團客              | 322        | 100.0        | 54.0        | 33.5        | 80.1        | 11.5        | 0.6        | 0.3        | 0.9        |
|           | 散客              | 353        | 100.0        | 33.1        | 50.4        | 80.5        | 16.1        | 0.3        | 0.0        | 0.3        |
| 參觀次數<br># | 第一次             | 303        | 100.0        | 53.5        | 32.7        | 81.8        | 13.5        | 0.3        | 0.0        | 0.3        |
|           | 一次以上            | 372        | 100.0        | 34.7        | 50.3        | 78.8        | 14.2        | 0.5        | 0.3        | 0.8        |
| 停留時間<br># | 一小時以內           | 30         | 100.0        | 43.3        | 26.7        | 81.6        | 30.0        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 一至二小時           | 318        | 100.0        | 48.4        | 37.1        | 80.7        | 13.5        | 0.9        | 0.0        | 0.9        |
|           | 二至三小時           | 212        | 100.0        | 38.2        | 47.2        | 79.4        | 14.2        | 0.0        | 0.5        | 0.5        |
|           | 三至四小時           | 75         | 100.0        | 37.3        | 54.7        | 85.0        | 8.0         | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 四個小時以上          | 40         | 100.0        | 37.5        | 47.5        | 71.7        | 15.0        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
| 問卷版本<br># | 中文版             | 548        | 100.0        | 44.3        | 44.9        | 89.2        | 10.2        | 0.4        | 0.2        | 0.5        |
|           | 日文版             | 68         | 100.0        | 30.9        | 22.1        | 52.9        | 45.6        | 1.5        | 0.0        | 1.5        |
|           | 英文版             | 59         | 100.0        | 45.8        | 42.4        | 88.1        | 11.9        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |

附表 23. 寄物處服務人員滿意度

|           |                 | 樣本<br>數    | 百分<br>比(%)   | 非常<br>滿意    | 還算<br>滿意    | 正面<br>評價    | 尚可          | 不太<br>滿意   | 非常<br>不滿意  | 負面<br>評價   |
|-----------|-----------------|------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|------------|
| <b>整體</b> |                 | <b>599</b> | <b>100.0</b> | <b>42.1</b> | <b>43.2</b> | <b>85.3</b> | <b>14.2</b> | <b>0.3</b> | <b>0.2</b> | <b>0.5</b> |
| 性別<br>#   | 男性              | 232        | 100.0        | 40.5        | 45.3        | 85.8        | 13.8        | 0.4        | 0.0        | 0.4        |
|           | 女性              | 367        | 100.0        | 43.1        | 42.0        | 85.0        | 14.4        | 0.3        | 0.3        | 0.5        |
| 年齡<br>#   | 15~19歲          | 68         | 100.0        | 20.6        | 55.9        | 76.5        | 22.1        | 1.5        | 0.0        | 1.5        |
|           | 20~29歲          | 197        | 100.0        | 52.8        | 34.5        | 87.3        | 12.7        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 30~39歲          | 131        | 100.0        | 42.0        | 50.4        | 92.4        | 6.9         | 0.8        | 0.0        | 0.8        |
|           | 40~49歲          | 88         | 100.0        | 34.1        | 50.0        | 84.1        | 14.8        | 0.0        | 1.1        | 1.1        |
|           | 50~59歲          | 75         | 100.0        | 41.3        | 40.0        | 81.3        | 18.7        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 60~64歲          | 22         | 100.0        | 45.5        | 27.3        | 72.7        | 27.3        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 65歲及以上          | 18         | 100.0        | 44.4        | 38.9        | 83.3        | 16.7        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
| 教育程度<br># | 國/初中(含以下)       | 6          | 100.0        | 33.3        | 50.0        | 83.3        | 16.7        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 高中/高職           | 83         | 100.0        | 31.3        | 42.2        | 73.5        | 25.3        | 1.2        | 0.0        | 1.2        |
|           | 專科              | 131        | 100.0        | 44.3        | 42.0        | 86.3        | 13.0        | 0.0        | 0.8        | 0.8        |
|           | 大學              | 323        | 100.0        | 45.2        | 44.6        | 89.8        | 10.2        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 研究所(及以上)        | 56         | 100.0        | 35.7        | 39.3        | 75.0        | 23.2        | 1.8        | 0.0        | 1.8        |
| 職業<br>#   | 職員或勞工           | 241        | 100.0        | 46.1        | 42.7        | 88.8        | 10.8        | 0.0        | 0.4        | 0.4        |
|           | 學生              | 129        | 100.0        | 30.2        | 51.2        | 81.4        | 17.1        | 1.6        | 0.0        | 1.6        |
|           | 高階主管/企業負責人/專業人士 | 84         | 100.0        | 42.9        | 45.2        | 88.1        | 11.9        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 公教人員            | 66         | 100.0        | 48.5        | 36.4        | 84.8        | 15.2        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 家務工作/退休工作/無業    | 79         | 100.0        | 43.0        | 35.4        | 78.5        | 21.5        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 地區<br>#         | 台灣地區       | 282          | 100.0       | 29.8        | 57.4        | 87.2        | 12.1       | 0.4        | 0.4        |
| 大陸/港澳     | 203             | 100.0      | 63.1         | 29.6        | 92.6        | 7.4         | 0.0         | 0.0        | 0.0        |            |
| 日韓        | 57              | 100.0      | 29.8         | 17.5        | 47.4        | 50.9        | 1.8         | 0.0        | 1.8        |            |
| 歐美        | 33              | 100.0      | 39.4         | 45.5        | 84.8        | 15.2        | 0.0         | 0.0        | 0.0        |            |
| 其他        | 24              | 100.0      | 41.7         | 50.0        | 91.7        | 8.3         | 0.0         | 0.0        | 0.0        |            |
| 參觀日期<br># | 平日              | 363        | 100.0        | 48.8        | 38.0        | 86.8        | 12.7        | 0.3        | 0.3        | 0.6        |
|           | 假日              | 236        | 100.0        | 31.8        | 51.3        | 83.1        | 16.5        | 0.4        | 0.0        | 0.4        |
| 遊客類型<br># | 團客              | 303        | 100.0        | 51.8        | 33.7        | 85.5        | 13.9        | 0.3        | 0.3        | 0.7        |
|           | 散客              | 296        | 100.0        | 32.1        | 53.0        | 85.1        | 14.5        | 0.3        | 0.0        | 0.3        |
| 參觀次數<br># | 第一次             | 259        | 100.0        | 51.0        | 33.2        | 84.2        | 15.4        | 0.4        | 0.0        | 0.4        |
|           | 一次以上            | 340        | 100.0        | 35.3        | 50.9        | 86.2        | 13.2        | 0.3        | 0.3        | 0.6        |
| 停留時間<br># | 一小時以內           | 27         | 100.0        | 37.0        | 33.3        | 70.4        | 29.6        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 一至二小時           | 290        | 100.0        | 44.8        | 39.7        | 84.5        | 15.5        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 二至三小時           | 192        | 100.0        | 40.6        | 45.3        | 85.9        | 13.0        | 0.5        | 0.5        | 1.0        |
|           | 三至四小時           | 56         | 100.0        | 35.7        | 57.1        | 92.9        | 5.4         | 1.8        | 0.0        | 1.8        |
|           | 四個小時以上          | 34         | 100.0        | 41.2        | 47.1        | 88.2        | 11.8        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
| 問卷版本<br># | 中文版             | 493        | 100.0        | 43.8        | 45.8        | 89.7        | 9.9         | 0.2        | 0.2        | 0.4        |
|           | 日文版             | 58         | 100.0        | 31.0        | 15.5        | 46.6        | 51.7        | 1.7        | 0.0        | 1.7        |
|           | 英文版             | 48         | 100.0        | 37.5        | 50.0        | 87.5        | 12.5        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |

附表 24. 收票人員滿意度

|           |                 | 樣本<br>數    | 百分<br>比(%)   | 非常<br>滿意    | 還算<br>滿意    | 正面<br>評價    | 尚可          | 不太<br>滿意   | 非常<br>不滿意  | 負面<br>評價   |
|-----------|-----------------|------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|------------|
| <b>整體</b> |                 | <b>691</b> | <b>100.0</b> | <b>42.8</b> | <b>42.8</b> | <b>85.7</b> | <b>13.5</b> | <b>0.7</b> | <b>0.1</b> | <b>0.9</b> |
| 性別<br>#   | 男性              | 273        | 100.0        | 42.5        | 42.5        | 85.0        | 13.9        | 1.1        | 0.0        | 1.1        |
|           | 女性              | 418        | 100.0        | 43.1        | 43.1        | 86.1        | 13.2        | 0.5        | 0.2        | 0.7        |
| 年齡<br>#   | 15~19歲          | 73         | 100.0        | 23.3        | 53.4        | 76.7        | 23.3        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 20~29歲          | 224        | 100.0        | 51.3        | 38.4        | 89.7        | 8.9         | 1.3        | 0.0        | 1.3        |
|           | 30~39歲          | 149        | 100.0        | 39.6        | 49.7        | 89.3        | 9.4         | 1.3        | 0.0        | 1.3        |
|           | 40~49歲          | 101        | 100.0        | 38.6        | 42.6        | 81.2        | 18.8        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 50~59歲          | 95         | 100.0        | 47.4        | 37.9        | 85.3        | 13.7        | 0.0        | 1.1        | 1.1        |
|           | 60~64歲          | 27         | 100.0        | 48.1        | 29.6        | 77.8        | 22.2        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 65歲及以上          | 22         | 100.0        | 36.4        | 45.5        | 81.8        | 18.2        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
| 教育程度<br># | 國/初中(含以下)       | 9          | 100.0        | 55.6        | 33.3        | 88.9        | 11.1        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 高中/高職           | 100        | 100.0        | 35.0        | 41.0        | 76.0        | 22.0        | 2.0        | 0.0        | 2.0        |
|           | 專科              | 147        | 100.0        | 48.3        | 37.4        | 85.7        | 13.6        | 0.0        | 0.7        | 0.7        |
|           | 大學              | 364        | 100.0        | 43.7        | 44.8        | 88.5        | 11.0        | 0.5        | 0.0        | 0.5        |
|           | 研究所(及以上)        | 71         | 100.0        | 36.6        | 47.9        | 84.5        | 14.1        | 1.4        | 0.0        | 1.4        |
| 職業<br>#   | 職員或勞工           | 279        | 100.0        | 47.3        | 40.1        | 87.5        | 11.1        | 1.4        | 0.0        | 1.4        |
|           | 學生              | 147        | 100.0        | 33.3        | 51.0        | 84.4        | 15.0        | 0.7        | 0.0        | 0.7        |
|           | 高階主管/企業負責人/專業人士 | 96         | 100.0        | 43.8        | 38.5        | 82.3        | 17.7        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 公教人員            | 75         | 100.0        | 41.3        | 45.3        | 86.7        | 13.3        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 家務工作/退休工作/無業    | 94         | 100.0        | 44.7        | 40.4        | 85.1        | 13.8        | 0.0        | 1.1        | 1.1        |
|           | 地區<br>#         | 台灣地區       | 325          | 100.0       | 31.4        | 56.0        | 87.4        | 11.4       | 0.9        | 0.3        |
| 大陸/港澳     | 222             | 100.0      | 64.0         | 27.9        | 91.9        | 7.7         | 0.5         | 0.0        | 0.5        |            |
| 日韓        | 74              | 100.0      | 28.4         | 29.7        | 58.1        | 40.5        | 1.4         | 0.0        | 1.4        |            |
| 歐美        | 44              | 100.0      | 43.2         | 43.2        | 86.4        | 13.6        | 0.0         | 0.0        | 0.0        |            |
| 其他        | 26              | 100.0      | 46.2         | 42.3        | 88.5        | 11.5        | 0.0         | 0.0        | 0.0        |            |
| 參觀日期<br># | 平日              | 419        | 100.0        | 48.7        | 39.9        | 88.5        | 11.0        | 0.5        | 0.0        | 0.5        |
|           | 假日              | 272        | 100.0        | 33.8        | 47.4        | 81.3        | 17.3        | 1.1        | 0.4        | 1.5        |
| 遊客類型<br># | 團客              | 325        | 100.0        | 52.6        | 34.5        | 87.1        | 12.3        | 0.3        | 0.3        | 0.6        |
|           | 散客              | 366        | 100.0        | 34.2        | 50.3        | 84.4        | 14.5        | 1.1        | 0.0        | 1.1        |
| 參觀次數<br># | 第一次             | 309        | 100.0        | 50.8        | 33.7        | 84.5        | 14.9        | 0.6        | 0.0        | 0.6        |
|           | 一次以上            | 382        | 100.0        | 36.4        | 50.3        | 86.6        | 12.3        | 0.8        | 0.3        | 1.0        |
| 停留時間<br># | 一小時以內           | 30         | 100.0        | 36.7        | 40.0        | 76.7        | 20.0        | 3.3        | 0.0        | 3.3        |
|           | 一至二小時           | 323        | 100.0        | 43.7        | 41.2        | 84.8        | 14.2        | 0.6        | 0.3        | 0.9        |
|           | 二至三小時           | 219        | 100.0        | 43.8        | 42.9        | 86.8        | 12.8        | 0.5        | 0.0        | 0.5        |
|           | 三至四小時           | 76         | 100.0        | 36.8        | 53.9        | 90.8        | 7.9         | 1.3        | 0.0        | 1.3        |
|           | 四個小時以上          | 43         | 100.0        | 46.5        | 37.2        | 83.7        | 16.3        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
| 問卷版本<br># | 中文版             | 556        | 100.0        | 44.6        | 44.6        | 89.2        | 9.9         | 0.7        | 0.2        | 0.9        |
|           | 日文版             | 75         | 100.0        | 29.3        | 28.0        | 57.3        | 41.3        | 1.3        | 0.0        | 1.3        |
|           | 英文版             | 60         | 100.0        | 43.3        | 45.0        | 88.3        | 11.7        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |

附表 25. 服務台人員滿意度

|           |                 | 樣本<br>數    | 百分<br>比(%)   | 非常<br>滿意    | 還算<br>滿意    | 正面<br>評價    | 尚可          | 不太<br>滿意   | 非常<br>不滿意  | 負面<br>評價   |
|-----------|-----------------|------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|------------|
| <b>整體</b> |                 | <b>675</b> | <b>100.0</b> | <b>45.5</b> | <b>41.2</b> | <b>86.7</b> | <b>12.4</b> | <b>0.6</b> | <b>0.3</b> | <b>0.9</b> |
| 性別<br>#   | 男性              | 254        | 100.0        | 43.3        | 43.3        | 86.6        | 13.0        | 0.0        | 0.4        | 0.4        |
|           | 女性              | 421        | 100.0        | 46.8        | 39.9        | 86.7        | 12.1        | 1.0        | 0.2        | 1.2        |
| 年齡<br>#   | 15~19歲          | 70         | 100.0        | 24.3        | 58.6        | 82.9        | 17.1        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 20~29歲          | 219        | 100.0        | 52.1        | 38.8        | 90.9        | 8.7         | 0.0        | 0.5        | 0.5        |
|           | 30~39歲          | 138        | 100.0        | 45.7        | 42.8        | 88.4        | 10.1        | 1.4        | 0.0        | 1.4        |
|           | 40~49歲          | 103        | 100.0        | 44.7        | 38.8        | 83.5        | 15.5        | 1.0        | 0.0        | 1.0        |
|           | 50~59歲          | 93         | 100.0        | 47.3        | 36.6        | 83.9        | 16.1        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 60~64歲          | 26         | 100.0        | 46.2        | 34.6        | 80.8        | 19.2        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 65歲及以上          | 26         | 100.0        | 42.3        | 38.5        | 80.8        | 11.5        | 3.8        | 3.8        | 7.7        |
| 教育程度<br># | 國/初中(含以下)       | 9          | 100.0        | 55.6        | 33.3        | 88.9        | 11.1        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 高中/高職           | 95         | 100.0        | 41.1        | 38.9        | 80.0        | 20.0        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 專科              | 144        | 100.0        | 49.3        | 36.8        | 86.1        | 13.2        | 0.7        | 0.0        | 0.7        |
|           | 大學              | 355        | 100.0        | 45.9        | 43.4        | 89.3        | 9.6         | 0.6        | 0.6        | 1.1        |
|           | 研究所(及以上)        | 72         | 100.0        | 40.3        | 43.1        | 83.3        | 15.3        | 1.4        | 0.0        | 1.4        |
| 職業<br>#   | 職員或勞工           | 261        | 100.0        | 50.2        | 38.3        | 88.5        | 11.1        | 0.4        | 0.0        | 0.4        |
|           | 學生              | 142        | 100.0        | 33.1        | 53.5        | 86.6        | 12.7        | 0.0        | 0.7        | 0.7        |
|           | 高階主管/企業負責人/專業人士 | 98         | 100.0        | 50.0        | 33.7        | 83.7        | 15.3        | 1.0        | 0.0        | 1.0        |
|           | 公教人員            | 76         | 100.0        | 46.1        | 43.4        | 89.5        | 9.2         | 1.3        | 0.0        | 1.3        |
|           | 家務工作/退休工作/無業    | 98         | 100.0        | 45.9        | 36.7        | 82.7        | 15.3        | 1.0        | 1.0        | 2.0        |
|           |                 |            |              |             |             |             |             |            |            |            |
| 地區<br>#   | 台灣地區            | 313        | 100.0        | 34.2        | 55.0        | 89.1        | 10.2        | 0.3        | 0.3        | 0.6        |
|           | 大陸/港澳           | 236        | 100.0        | 66.1        | 27.5        | 93.6        | 5.9         | 0.0        | 0.4        | 0.4        |
|           | 日韓              | 66         | 100.0        | 28.8        | 25.8        | 54.5        | 42.4        | 3.0        | 0.0        | 3.0        |
|           | 歐美              | 38         | 100.0        | 44.7        | 36.8        | 81.6        | 15.8        | 2.6        | 0.0        | 2.6        |
|           | 其他              | 22         | 100.0        | 36.4        | 45.5        | 81.8        | 18.2        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
| 參觀日期<br># | 平日              | 410        | 100.0        | 53.7        | 35.1        | 88.8        | 10.7        | 0.2        | 0.2        | 0.5        |
|           | 假日              | 265        | 100.0        | 32.8        | 50.6        | 83.4        | 15.1        | 1.1        | 0.4        | 1.5        |
| 遊客類型<br># | 團客              | 345        | 100.0        | 55.9        | 32.8        | 88.7        | 11.3        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 散客              | 330        | 100.0        | 34.5        | 50.0        | 84.5        | 13.6        | 1.2        | 0.6        | 1.8        |
| 參觀次數<br># | 第一次             | 312        | 100.0        | 53.5        | 31.7        | 85.3        | 13.8        | 0.6        | 0.3        | 1.0        |
|           | 一次以上            | 363        | 100.0        | 38.6        | 49.3        | 87.9        | 11.3        | 0.6        | 0.3        | 0.8        |
| 停留時間<br># | 一小時以內           | 29         | 100.0        | 37.9        | 34.5        | 72.4        | 27.6        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 一至二小時           | 331        | 100.0        | 47.7        | 40.2        | 87.9        | 11.2        | 0.6        | 0.3        | 0.9        |
|           | 二至三小時           | 213        | 100.0        | 46.9        | 39.4        | 86.4        | 12.7        | 0.9        | 0.0        | 0.9        |
|           | 三至四小時           | 65         | 100.0        | 35.4        | 53.8        | 89.2        | 10.8        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 四個小時以上          | 37         | 100.0        | 40.5        | 43.2        | 83.8        | 13.5        | 0.0        | 2.7        | 2.7        |
| 問卷版本<br># | 中文版             | 557        | 100.0        | 47.4        | 43.6        | 91.0        | 8.4         | 0.2        | 0.4        | 0.5        |
|           | 日文版             | 67         | 100.0        | 29.9        | 23.9        | 53.7        | 43.3        | 3.0        | 0.0        | 3.0        |
|           | 英文版             | 51         | 100.0        | 45.1        | 37.3        | 82.4        | 15.7        | 2.0        | 0.0        | 2.0        |

附表 26. 陳列室安管人員滿意度

|             |                     | 樣本<br>數    | 百分<br>比(%)   | 非常<br>滿意    | 還算<br>滿意    | 正面<br>評價    | 尚可          | 不太<br>滿意   | 非常<br>不滿意  | 負面<br>評價   |
|-------------|---------------------|------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|------------|
| <b>整體</b>   |                     | <b>660</b> | <b>100.0</b> | <b>43.3</b> | <b>40.8</b> | <b>84.1</b> | <b>14.5</b> | <b>0.9</b> | <b>0.5</b> | <b>1.4</b> |
| 性別          | 男性                  | 253        | 100.0        | 41.1        | 41.9        | 83.0        | 15.0        | 1.2        | 0.8        | 2.0        |
|             | 女性                  | 407        | 100.0        | 44.7        | 40.0        | 84.8        | 14.3        | 0.7        | 0.2        | 1.0        |
| 年齡<br>#     | 15~19歲              | 64         | 100.0        | 23.4        | 56.3        | 79.7        | 20.3        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|             | 20~29歲              | 207        | 100.0        | 48.8        | 40.1        | 88.9        | 9.2         | 1.4        | 0.5        | 1.9        |
|             | 30~39歲              | 140        | 100.0        | 46.4        | 42.1        | 88.6        | 10.7        | 0.0        | 0.7        | 0.7        |
|             | 40~49歲              | 102        | 100.0        | 38.2        | 38.2        | 76.5        | 21.6        | 1.0        | 1.0        | 2.0        |
|             | 50~59歲              | 91         | 100.0        | 44.0        | 38.5        | 82.4        | 17.6        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|             | 60~64歲              | 31         | 100.0        | 45.2        | 29.0        | 74.2        | 22.6        | 3.2        | 0.0        | 3.2        |
|             | 65歲及以上              | 25         | 100.0        | 48.0        | 32.0        | 80.0        | 16.0        | 4.0        | 0.0        | 4.0        |
| 教育程度<br>#   | 國/初中(含以下)           | 8          | 100.0        | 37.5        | 50.0        | 87.5        | 12.5        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|             | 高中/高職               | 92         | 100.0        | 40.2        | 38.0        | 78.3        | 19.6        | 1.1        | 1.1        | 2.2        |
|             | 專科                  | 141        | 100.0        | 50.4        | 30.5        | 80.9        | 17.0        | 1.4        | 0.7        | 2.1        |
|             | 大學                  | 350        | 100.0        | 43.1        | 45.1        | 88.3        | 10.9        | 0.6        | 0.3        | 0.9        |
|             | 研究所(及以上)            | 69         | 100.0        | 34.8        | 42.0        | 76.8        | 21.7        | 1.4        | 0.0        | 1.4        |
| 職業<br>#     | 職員或勞工               | 260        | 100.0        | 46.9        | 40.0        | 86.9        | 11.5        | 0.4        | 1.2        | 1.5        |
|             | 學生                  | 130        | 100.0        | 30.8        | 53.1        | 83.8        | 14.6        | 1.5        | 0.0        | 1.5        |
|             | 高階主管/企業負責<br>人/專業人士 | 94         | 100.0        | 45.7        | 37.2        | 83.0        | 16.0        | 1.1        | 0.0        | 1.1        |
|             | 公教人員                | 79         | 100.0        | 44.3        | 38.0        | 82.3        | 17.7        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|             | 家務工作/退休工作/<br>無業    | 97         | 100.0        | 47.4        | 32.0        | 79.4        | 18.6        | 2.1        | 0.0        | 2.1        |
|             | 地區<br>#             | 台灣地區       | 292          | 100.0       | 31.2        | 53.4        | 84.6        | 13.7       | 1.0        | 0.7        |
| 大陸/港澳       |                     | 237        | 100.0        | 63.7        | 29.1        | 92.8        | 7.2         | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
| 日韓          |                     | 70         | 100.0        | 25.7        | 30.0        | 55.7        | 41.4        | 2.9        | 0.0        | 2.9        |
| 歐美          |                     | 41         | 100.0        | 48.8        | 26.8        | 75.6        | 19.5        | 2.4        | 2.4        | 4.9        |
| 其他          |                     | 20         | 100.0        | 30.0        | 60.0        | 90.0        | 10.0        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
| 參觀日期        | 平日                  | 400        | 100.0        | 50.0        | 35.3        | 85.3        | 12.8        | 1.3        | 0.8        | 2.0        |
|             | 假日                  | 260        | 100.0        | 33.1        | 49.2        | 82.3        | 17.3        | 0.4        | 0.0        | 0.4        |
| 遊客類型<br>#   | 團客                  | 352        | 100.0        | 53.4        | 32.4        | 85.8        | 13.4        | 0.3        | 0.6        | 0.9        |
|             | 散客                  | 308        | 100.0        | 31.8        | 50.3        | 82.1        | 15.9        | 1.6        | 0.3        | 1.9        |
| 參觀次數<br>#   | 第一次                 | 315        | 100.0        | 52.4        | 32.4        | 84.8        | 14.9        | 0.3        | 0.0        | 0.3        |
|             | 一次以上                | 345        | 100.0        | 35.1        | 48.4        | 83.5        | 14.2        | 1.4        | 0.9        | 2.3        |
| 停留時間<br>#   | 一小時以內               | 31         | 100.0        | 35.5        | 41.9        | 77.4        | 22.6        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|             | 一至二小時               | 330        | 100.0        | 46.4        | 38.8        | 85.2        | 14.2        | 0.3        | 0.3        | 0.6        |
|             | 二至三小時               | 202        | 100.0        | 41.6        | 41.6        | 83.2        | 14.9        | 1.5        | 0.5        | 2.0        |
|             | 三至四小時               | 58         | 100.0        | 37.9        | 48.3        | 86.2        | 13.8        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|             | 四個小時以上              | 39         | 100.0        | 41.0        | 41.0        | 82.1        | 10.3        | 5.1        | 2.6        | 7.7        |
| 問卷版本<br>*** | 中文版                 | 539        | 100.0        | 45.5        | 43.0        | 88.5        | 10.8        | 0.6        | 0.2        | 0.7        |
|             | 日文版                 | 71         | 100.0        | 25.4        | 28.2        | 53.5        | 42.3        | 2.8        | 1.4        | 4.2        |
|             | 英文版                 | 50         | 100.0        | 46.0        | 34.0        | 80.0        | 16.0        | 2.0        | 2.0        | 4.0        |

附表 27. 故宮的導覽解說人員滿意度

|           |                 | 樣本<br>數    | 百分<br>比(%)   | 非常<br>滿意    | 還算<br>滿意    | 正面<br>評價    | 尚可          | 不太<br>滿意   | 非常<br>不滿意  | 負面<br>評價   |
|-----------|-----------------|------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|------------|
| <b>整體</b> |                 | <b>552</b> | <b>100.0</b> | <b>46.2</b> | <b>39.5</b> | <b>85.7</b> | <b>12.9</b> | <b>1.1</b> | <b>0.4</b> | <b>1.4</b> |
| 性別<br>#   | 男性              | 209        | 100.0        | 45.0        | 40.2        | 85.2        | 12.4        | 1.4        | 1.0        | 2.4        |
|           | 女性              | 343        | 100.0        | 46.9        | 39.1        | 86.0        | 13.1        | 0.9        | 0.0        | 0.9        |
| 年齡<br>#   | 15~19歲          | 67         | 100.0        | 28.4        | 53.7        | 82.1        | 16.4        | 0.0        | 1.5        | 1.5        |
|           | 20~29歲          | 175        | 100.0        | 56.6        | 29.7        | 86.3        | 11.4        | 2.3        | 0.0        | 2.3        |
|           | 30~39歲          | 118        | 100.0        | 45.8        | 48.3        | 94.1        | 5.9         | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 40~49歲          | 82         | 100.0        | 37.8        | 41.5        | 79.3        | 18.3        | 1.2        | 1.2        | 2.4        |
|           | 50~59歲          | 64         | 100.0        | 48.4        | 39.1        | 87.5        | 12.5        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 60~64歲          | 24         | 100.0        | 50.0        | 29.2        | 79.2        | 20.8        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 65歲及以上          | 22         | 100.0        | 40.9        | 31.8        | 72.7        | 22.7        | 4.5        | 0.0        | 4.5        |
| 教育程度<br># | 國/初中(含以下)       | 4          | 100.0        | 25.0        | 50.0        | 75.0        | 25.0        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 高中/高職           | 79         | 100.0        | 40.5        | 39.2        | 79.7        | 19.0        | 0.0        | 1.3        | 1.3        |
|           | 專科              | 121        | 100.0        | 50.4        | 31.4        | 81.8        | 16.5        | 1.7        | 0.0        | 1.7        |
|           | 大學              | 292        | 100.0        | 46.9        | 42.5        | 89.4        | 9.6         | 0.7        | 0.3        | 1.0        |
|           | 研究所(及以上)        | 56         | 100.0        | 42.9        | 41.1        | 83.9        | 12.5        | 3.6        | 0.0        | 3.6        |
| 職業<br>#   | 職員或勞工           | 217        | 100.0        | 51.2        | 36.9        | 88.0        | 10.6        | 0.9        | 0.5        | 1.4        |
|           | 學生              | 126        | 100.0        | 33.3        | 49.2        | 82.5        | 14.3        | 2.4        | 0.8        | 3.2        |
|           | 高階主管/企業負責人/專業人士 | 70         | 100.0        | 52.9        | 31.4        | 84.3        | 15.7        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 公教人員            | 57         | 100.0        | 49.1        | 43.9        | 93.0        | 7.0         | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 家務工作/退休工作/無業    | 82         | 100.0        | 45.1        | 35.4        | 80.5        | 18.3        | 1.2        | 0.0        | 1.2        |
|           | 地區<br>#         | 台灣地區       | 265          | 100.0       | 32.1        | 56.2        | 88.3        | 9.8        | 1.1        | 0.8        |
| 大陸/港澳     | 190             | 100.0      | 67.9         | 24.7        | 92.6        | 6.8         | 0.5         | 0.0        | 0.5        |            |
| 日韓        | 61              | 100.0      | 37.7         | 14.8        | 52.5        | 44.3        | 3.3         | 0.0        | 3.3        |            |
| 歐美        | 22              | 100.0      | 50.0         | 31.8        | 81.8        | 18.2        | 0.0         | 0.0        | 0.0        |            |
| 其他        | 14              | 100.0      | 50.0         | 42.9        | 92.9        | 7.1         | 0.0         | 0.0        | 0.0        |            |
| 參觀日期      | 平日              | 349        | 100.0        | 50.7        | 35.8        | 86.5        | 12.0        | 0.9        | 0.6        | 1.4        |
|           | 假日              | 203        | 100.0        | 38.4        | 45.8        | 84.2        | 14.3        | 1.5        | 0.0        | 1.5        |
| 遊客類型<br># | 團客              | 309        | 100.0        | 56.0        | 29.4        | 85.4        | 13.9        | 0.3        | 0.3        | 0.6        |
|           | 散客              | 243        | 100.0        | 33.7        | 52.3        | 86.0        | 11.5        | 2.1        | 0.4        | 2.5        |
| 參觀次數<br># | 第一次             | 245        | 100.0        | 54.3        | 29.0        | 83.3        | 15.9        | 0.8        | 0.0        | 0.8        |
|           | 一次以上            | 307        | 100.0        | 39.7        | 47.9        | 87.6        | 10.4        | 1.3        | 0.7        | 2.0        |
| 停留時間<br># | 一小時以內           | 25         | 100.0        | 40.0        | 40.0        | 80.0        | 16.0        | 4.0        | 0.0        | 4.0        |
|           | 一至二小時           | 284        | 100.0        | 49.6        | 34.9        | 84.5        | 14.4        | 0.4        | 0.7        | 1.1        |
|           | 二至三小時           | 170        | 100.0        | 45.9        | 40.0        | 85.9        | 12.9        | 1.2        | 0.0        | 1.2        |
|           | 三至四小時           | 43         | 100.0        | 30.2        | 65.1        | 95.3        | 4.7         | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 四個小時以上          | 30         | 100.0        | 43.3        | 43.3        | 86.7        | 6.7         | 6.7        | 0.0        | 6.7        |
| 問卷版本<br># | 中文版             | 459        | 100.0        | 47.5        | 43.1        | 90.6        | 8.3         | 0.9        | 0.2        | 1.1        |
|           | 日文版             | 62         | 100.0        | 35.5        | 14.5        | 50.0        | 45.2        | 3.2        | 1.6        | 4.8        |
|           | 英文版             | 31         | 100.0        | 48.4        | 35.5        | 83.9        | 16.1        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |

附表 28. 旅遊領隊/導遊解說人員滿意度

|            |                 | 樣本<br>數    | 百分<br>比(%)   | 非常<br>滿意    | 還算<br>滿意    | 正面<br>評價    | 尚可          | 不太<br>滿意   | 非常<br>不滿意  | 負面<br>評價   |
|------------|-----------------|------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|------------|
| <b>整體</b>  |                 | <b>590</b> | <b>100.0</b> | <b>48.6</b> | <b>38.1</b> | <b>86.8</b> | <b>11.7</b> | <b>0.8</b> | <b>0.7</b> | <b>1.5</b> |
| 性別         | 男性              | 232        | 100.0        | 47.8        | 40.1        | 87.9        | 9.5         | 1.7        | 0.9        | 2.6        |
|            | 女性              | 358        | 100.0        | 49.2        | 36.9        | 86.0        | 13.1        | 0.3        | 0.6        | 0.8        |
| 年齡<br>#    | 15~19歲          | 60         | 100.0        | 31.7        | 48.3        | 80.0        | 20.0        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|            | 20~29歲          | 182        | 100.0        | 55.5        | 30.8        | 86.3        | 12.1        | 1.1        | 0.5        | 1.6        |
|            | 30~39歲          | 129        | 100.0        | 50.4        | 41.1        | 91.5        | 6.2         | 1.6        | 0.8        | 2.3        |
|            | 40~49歲          | 95         | 100.0        | 40.0        | 45.3        | 85.3        | 12.6        | 0.0        | 2.1        | 2.1        |
|            | 50~59歲          | 73         | 100.0        | 53.4        | 35.6        | 89.0        | 9.6         | 1.4        | 0.0        | 1.4        |
|            | 60~64歲          | 28         | 100.0        | 53.6        | 39.3        | 92.9        | 7.1         | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|            | 65歲及以上          | 23         | 100.0        | 43.5        | 30.4        | 73.9        | 26.1        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
| 教育程度<br>#  | 國/初中(含以下)       | 11         | 100.0        | 72.7        | 18.2        | 90.9        | 9.1         | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|            | 高中/高職           | 82         | 100.0        | 45.1        | 39.0        | 84.1        | 15.9        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|            | 專科              | 132        | 100.0        | 54.5        | 34.1        | 88.6        | 9.8         | 0.8        | 0.8        | 1.5        |
|            | 大學              | 311        | 100.0        | 48.2        | 40.8        | 89.1        | 9.6         | 0.6        | 0.6        | 1.3        |
|            | 研究所(及以上)        | 54         | 100.0        | 37.0        | 35.2        | 72.2        | 22.2        | 3.7        | 1.9        | 5.6        |
| 職業<br>#    | 職員或勞工           | 249        | 100.0        | 53.0        | 36.1        | 89.2        | 8.4         | 1.6        | 0.8        | 2.4        |
|            | 學生              | 114        | 100.0        | 36.8        | 43.9        | 80.7        | 17.5        | 0.9        | 0.9        | 1.8        |
|            | 高階主管/企業負責人/專業人士 | 84         | 100.0        | 48.8        | 38.1        | 86.9        | 13.1        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|            | 公教人員            | 65         | 100.0        | 52.3        | 36.9        | 89.2        | 9.2         | 0.0        | 1.5        | 1.5        |
|            | 家務工作/退休工作/無業    | 78         | 100.0        | 48.7        | 37.2        | 85.9        | 14.1        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|            | 地區<br>#         | 台灣地區       | 225          | 100.0       | 32.0        | 52.4        | 84.4        | 12.9       | 1.8        | 0.9        |
| 大陸/港澳      |                 | 256        | 100.0        | 62.9        | 29.7        | 92.6        | 6.6         | 0.4        | 0.4        | 0.8        |
| 日韓         |                 | 67         | 100.0        | 44.8        | 25.4        | 70.1        | 28.4        | 0.0        | 1.5        | 1.5        |
| 歐美         |                 | 25         | 100.0        | 52.0        | 40.0        | 92.0        | 8.0         | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
| 其他         |                 | 17         | 100.0        | 64.7        | 23.5        | 88.2        | 11.8        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
| 參觀日期       | 平日              | 377        | 100.0        | 54.9        | 33.2        | 88.1        | 10.1        | 1.1        | 0.8        | 1.9        |
|            | 假日              | 213        | 100.0        | 37.6        | 46.9        | 84.5        | 14.6        | 0.5        | 0.5        | 0.9        |
| 遊客類型<br>** | 團客              | 397        | 100.0        | 56.9        | 32.2        | 89.2        | 10.3        | 0.3        | 0.3        | 0.5        |
|            | 散客              | 193        | 100.0        | 31.6        | 50.3        | 81.9        | 14.5        | 2.1        | 1.6        | 3.6        |
| 參觀次數<br>#  | 第一次             | 306        | 100.0        | 57.2        | 30.7        | 87.9        | 11.4        | 0.3        | 0.3        | 0.7        |
|            | 一次以上            | 284        | 100.0        | 39.4        | 46.1        | 85.6        | 12.0        | 1.4        | 1.1        | 2.5        |
| 停留時間<br>#  | 一小時以內           | 28         | 100.0        | 25.0        | 60.7        | 85.7        | 14.3        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|            | 一至二小時           | 327        | 100.0        | 52.6        | 32.4        | 85.0        | 13.8        | 0.6        | 0.6        | 1.2        |
|            | 二至三小時           | 173        | 100.0        | 49.1        | 39.3        | 88.4        | 10.4        | 0.6        | 0.6        | 1.2        |
|            | 三至四小時           | 38         | 100.0        | 39.5        | 57.9        | 97.4        | 0.0         | 2.6        | 0.0        | 2.6        |
|            | 四個小時以上          | 24         | 100.0        | 33.3        | 50.0        | 83.3        | 8.3         | 4.2        | 4.2        | 8.3        |
| 問卷版本<br>#  | 中文版             | 482        | 100.0        | 48.5        | 40.5        | 89.0        | 9.3         | 1.0        | 0.6        | 1.7        |
|            | 日文版             | 68         | 100.0        | 44.1        | 25.0        | 69.1        | 29.4        | 0.0        | 1.5        | 1.5        |
|            | 英文版             | 40         | 100.0        | 57.5        | 32.5        | 90.0        | 10.0        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |

附表 29. 導覽機租借人員滿意度

|           |                     | 樣本<br>數    | 百分<br>比(%)   | 非常<br>滿意    | 還算<br>滿意    | 正面<br>評價    | 尚可          | 不太<br>滿意   | 非常<br>不滿<br>意 | 負面<br>評價   |
|-----------|---------------------|------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------|---------------|------------|
| <b>整體</b> |                     | <b>527</b> | <b>100.0</b> | <b>42.5</b> | <b>44.4</b> | <b>86.9</b> | <b>11.8</b> | <b>0.9</b> | <b>0.4</b>    | <b>1.3</b> |
| 性別<br>#   | 男性                  | 197        | 100.0        | 42.6        | 42.1        | 84.8        | 13.2        | 1.5        | 0.5           | 2.0        |
|           | 女性                  | 330        | 100.0        | 42.4        | 45.8        | 88.2        | 10.9        | 0.6        | 0.3           | 0.9        |
| 年齡<br>#   | 15~19歲              | 63         | 100.0        | 25.4        | 58.7        | 84.1        | 14.3        | 1.6        | 0.0           | 1.6        |
|           | 20~29歲              | 171        | 100.0        | 52.6        | 36.8        | 89.5        | 10.5        | 0.0        | 0.0           | 0.0        |
|           | 30~39歲              | 117        | 100.0        | 44.4        | 47.0        | 91.5        | 6.0         | 1.7        | 0.9           | 2.6        |
|           | 40~49歲              | 77         | 100.0        | 33.8        | 46.8        | 80.5        | 15.6        | 2.6        | 1.3           | 3.9        |
|           | 50~59歲              | 62         | 100.0        | 38.7        | 45.2        | 83.9        | 16.1        | 0.0        | 0.0           | 0.0        |
|           | 60~64歲              | 20         | 100.0        | 45.0        | 50.0        | 95.0        | 5.0         | 0.0        | 0.0           | 0.0        |
|           | 65歲及以上              | 17         | 100.0        | 41.2        | 29.4        | 70.6        | 29.4        | 0.0        | 0.0           | 0.0        |
| 教育程度<br># | 國/初中(含以下)           | 5          | 100.0        | 60.0        | 20.0        | 80.0        | 20.0        | 0.0        | 0.0           | 0.0        |
|           | 高中/高職               | 80         | 100.0        | 36.3        | 40.0        | 76.3        | 21.3        | 1.3        | 1.3           | 2.5        |
|           | 專科                  | 110        | 100.0        | 48.2        | 38.2        | 86.4        | 12.7        | 0.9        | 0.0           | 0.9        |
|           | 大學                  | 275        | 100.0        | 42.5        | 49.8        | 92.4        | 6.9         | 0.7        | 0.0           | 0.7        |
|           | 研究所(及以上)            | 57         | 100.0        | 38.6        | 38.6        | 77.2        | 19.3        | 1.8        | 1.8           | 3.5        |
| 職業<br>#   | 職員或勞工               | 217        | 100.0        | 46.5        | 40.6        | 87.1        | 11.1        | 1.4        | 0.5           | 1.8        |
|           | 學生                  | 111        | 100.0        | 31.5        | 55.9        | 87.4        | 11.7        | 0.9        | 0.0           | 0.9        |
|           | 高階主管/企業負責<br>人/專業人士 | 71         | 100.0        | 42.3        | 43.7        | 85.9        | 12.7        | 0.0        | 1.4           | 1.4        |
|           | 公教人員                | 56         | 100.0        | 48.2        | 41.1        | 89.3        | 8.9         | 1.8        | 0.0           | 1.8        |
|           | 家務工作/退休工作/<br>無業    | 72         | 100.0        | 43.1        | 41.7        | 84.7        | 15.3        | 0.0        | 0.0           | 0.0        |
|           | 地區<br>#             | 台灣地區       | 244          | 100.0       | 24.2        | 64.8        | 88.9        | 9.0        | 1.6           | 0.4        |
| 大陸/港澳     |                     | 191        | 100.0        | 67.0        | 26.2        | 93.2        | 6.8         | 0.0        | 0.0           | 0.0        |
| 日韓        |                     | 60         | 100.0        | 38.3        | 18.3        | 56.7        | 40.0        | 1.7        | 1.7           | 3.3        |
| 歐美        |                     | 22         | 100.0        | 40.9        | 50.0        | 90.9        | 9.1         | 0.0        | 0.0           | 0.0        |
| 其他        |                     | 10         | 100.0        | 50.0        | 40.0        | 90.0        | 10.0        | 0.0        | 0.0           | 0.0        |
| 參觀日期<br># | 平日                  | 331        | 100.0        | 48.6        | 40.2        | 88.8        | 9.7         | 1.2        | 0.3           | 1.5        |
|           | 假日                  | 196        | 100.0        | 32.1        | 51.5        | 83.7        | 15.3        | 0.5        | 0.5           | 1.0        |
| 遊客類型<br># | 團客                  | 307        | 100.0        | 53.7        | 32.9        | 86.6        | 12.4        | 0.7        | 0.3           | 1.0        |
|           | 散客                  | 220        | 100.0        | 26.8        | 60.5        | 87.3        | 10.9        | 1.4        | 0.5           | 1.8        |
| 參觀次數<br># | 第一次                 | 239        | 100.0        | 50.6        | 35.1        | 85.8        | 13.8        | 0.4        | 0.0           | 0.4        |
|           | 一次以上                | 288        | 100.0        | 35.8        | 52.1        | 87.8        | 10.1        | 1.4        | 0.7           | 2.1        |
| 停留時間<br># | 一小時以內               | 24         | 100.0        | 29.2        | 50.0        | 79.2        | 20.8        | 0.0        | 0.0           | 0.0        |
|           | 一至二小時               | 264        | 100.0        | 45.1        | 37.9        | 83.0        | 14.8        | 1.5        | 0.8           | 2.3        |
|           | 二至三小時               | 166        | 100.0        | 45.2        | 45.8        | 91.0        | 9.0         | 0.0        | 0.0           | 0.0        |
|           | 三至四小時               | 45         | 100.0        | 26.7        | 71.1        | 97.8        | 0.0         | 2.2        | 0.0           | 2.2        |
|           | 四個小時以上              | 28         | 100.0        | 39.3        | 50.0        | 89.3        | 10.7        | 0.0        | 0.0           | 0.0        |
| 問卷版本<br># | 中文版                 | 436        | 100.0        | 43.1        | 48.2        | 91.3        | 7.8         | 0.9        | 0.0           | 0.9        |
|           | 日文版                 | 61         | 100.0        | 37.7        | 16.4        | 54.1        | 41.0        | 1.6        | 3.3           | 4.9        |
|           | 英文版                 | 30         | 100.0        | 43.3        | 46.7        | 90.0        | 10.0        | 0.0        | 0.0           | 0.0        |

附表 30. 禮品販售人員滿意度

|             |                 | 樣本<br>數    | 百分<br>比(%)   | 非常<br>滿意    | 還算<br>滿意    | 正面<br>評價    | 尚可          | 不太<br>滿意   | 非常<br>不滿意  | 負面<br>評價   |
|-------------|-----------------|------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|------------|
| <b>整體</b>   |                 | <b>538</b> | <b>100.0</b> | <b>39.6</b> | <b>42.4</b> | <b>82.0</b> | <b>16.7</b> | <b>1.1</b> | <b>0.2</b> | <b>1.3</b> |
| 性別<br>#     | 男性              | 199        | 100.0        | 36.7        | 43.2        | 79.9        | 18.6        | 1.5        | 0.0        | 1.5        |
|             | 女性              | 339        | 100.0        | 41.3        | 41.9        | 83.2        | 15.6        | 0.9        | 0.3        | 1.2        |
| 年齡<br>#     | 15~19歲          | 51         | 100.0        | 19.6        | 51.0        | 70.6        | 29.4        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|             | 20~29歲          | 166        | 100.0        | 44.0        | 40.4        | 84.3        | 15.7        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|             | 30~39歲          | 129        | 100.0        | 43.4        | 45.7        | 89.1        | 10.9        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|             | 40~49歲          | 81         | 100.0        | 33.3        | 39.5        | 72.8        | 21.0        | 4.9        | 1.2        | 6.2        |
|             | 50~59歲          | 69         | 100.0        | 40.6        | 40.6        | 81.2        | 18.8        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|             | 60~64歲          | 21         | 100.0        | 47.6        | 38.1        | 85.7        | 9.5         | 4.8        | 0.0        | 4.8        |
|             | 65歲及以上          | 21         | 100.0        | 42.9        | 38.1        | 81.0        | 14.3        | 4.8        | 0.0        | 4.8        |
| 教育程度<br>#   | 國/初中(含以下)       | 5          | 100.0        | 60.0        | 20.0        | 80.0        | 20.0        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|             | 高中/高職           | 71         | 100.0        | 33.8        | 38.0        | 71.8        | 26.8        | 1.4        | 0.0        | 1.4        |
|             | 專科              | 129        | 100.0        | 45.0        | 41.1        | 86.0        | 11.6        | 1.6        | 0.8        | 2.3        |
|             | 大學              | 276        | 100.0        | 39.5        | 44.9        | 84.4        | 14.5        | 1.1        | 0.0        | 1.1        |
|             | 研究所(及以上)        | 57         | 100.0        | 33.3        | 40.4        | 73.7        | 26.3        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
| 職業<br>#     | 職員或勞工           | 218        | 100.0        | 43.6        | 40.8        | 84.4        | 14.7        | 0.9        | 0.0        | 0.9        |
|             | 學生              | 108        | 100.0        | 26.9        | 50.9        | 77.8        | 22.2        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|             | 高階主管/企業負責人/專業人士 | 76         | 100.0        | 42.1        | 39.5        | 81.6        | 15.8        | 2.6        | 0.0        | 2.6        |
|             | 公教人員            | 59         | 100.0        | 44.1        | 39.0        | 83.1        | 15.3        | 1.7        | 0.0        | 1.7        |
|             | 家務工作/退休工作/無業    | 77         | 100.0        | 40.3        | 40.3        | 80.5        | 16.9        | 1.3        | 1.3        | 2.6        |
|             | 地區<br>#         | 台灣地區       | 250          | 100.0       | 24.0        | 59.6        | 83.6        | 15.6       | 0.8        | 0.0        |
| 大陸/港澳       | 184             | 100.0      | 59.8         | 29.9        | 89.7        | 10.3        | 0.0         | 0.0        | 0.0        |            |
| 日韓          | 56              | 100.0      | 26.8         | 19.6        | 46.4        | 48.2        | 5.4         | 0.0        | 5.4        |            |
| 歐美          | 30              | 100.0      | 56.7         | 33.3        | 90.0        | 6.7         | 0.0         | 3.3        | 3.3        |            |
| 其他          | 18              | 100.0      | 61.1         | 16.7        | 77.8        | 16.7        | 5.6         | 0.0        | 5.6        |            |
| 參觀日期<br>#   | 平日              | 328        | 100.0        | 44.5        | 38.7        | 83.2        | 15.2        | 1.2        | 0.3        | 1.5        |
|             | 假日              | 210        | 100.0        | 31.9        | 48.1        | 80.0        | 19.0        | 1.0        | 0.0        | 1.0        |
| 遊客類型<br>#   | 團客              | 287        | 100.0        | 48.4        | 34.5        | 82.9        | 16.0        | 1.0        | 0.0        | 1.0        |
|             | 散客              | 251        | 100.0        | 29.5        | 51.4        | 80.9        | 17.5        | 1.2        | 0.4        | 1.6        |
| 參觀次數<br>#   | 第一次             | 248        | 100.0        | 50.4        | 31.5        | 81.9        | 17.3        | 0.8        | 0.0        | 0.8        |
|             | 一次以上            | 290        | 100.0        | 30.3        | 51.7        | 82.1        | 16.2        | 1.4        | 0.3        | 1.7        |
| 停留時間<br>#   | 一小時以內           | 19         | 100.0        | 21.1        | 52.6        | 73.7        | 26.3        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|             | 一至二小時           | 271        | 100.0        | 39.9        | 39.9        | 79.7        | 19.6        | 0.7        | 0.0        | 0.7        |
|             | 二至三小時           | 170        | 100.0        | 44.1        | 39.4        | 83.5        | 13.5        | 2.4        | 0.6        | 2.9        |
|             | 三至四小時           | 47         | 100.0        | 34.0        | 55.3        | 89.4        | 10.6        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|             | 四個小時以上          | 31         | 100.0        | 32.3        | 54.8        | 87.1        | 12.9        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
| 問卷版本<br>*** | 中文版             | 436        | 100.0        | 39.9        | 46.8        | 86.7        | 12.8        | 0.5        | 0.0        | 0.5        |
|             | 日文版             | 57         | 100.0        | 26.3        | 17.5        | 43.9        | 50.9        | 5.3        | 0.0        | 5.3        |
|             | 英文版             | 45         | 100.0        | 53.3        | 31.1        | 84.4        | 11.1        | 2.2        | 2.2        | 4.4        |

附表 31. 餐飲販售人員滿意度

|           |                     | 樣本<br>數    | 百分<br>比(%)   | 非常<br>滿意    | 還算<br>滿意    | 正面<br>評價    | 尚可          | 不太<br>滿意   | 非常<br>不滿意  | 負面<br>評價   |
|-----------|---------------------|------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|------------|
| <b>整體</b> |                     | <b>421</b> | <b>100.0</b> | <b>39.7</b> | <b>37.3</b> | <b>77.0</b> | <b>21.9</b> | <b>0.7</b> | <b>0.5</b> | <b>1.2</b> |
| 性別<br>#   | 男性                  | 153        | 100.0        | 35.3        | 41.2        | 76.5        | 21.6        | 1.3        | 0.7        | 2.0        |
|           | 女性                  | 268        | 100.0        | 42.2        | 35.1        | 77.2        | 22.0        | 0.4        | 0.4        | 0.7        |
| 年齡<br>#   | 15~19歲              | 35         | 100.0        | 20.0        | 48.6        | 68.6        | 31.4        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 20~29歲              | 133        | 100.0        | 48.9        | 36.1        | 85.0        | 15.0        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 30~39歲              | 105        | 100.0        | 41.9        | 41.0        | 82.9        | 15.2        | 1.0        | 1.0        | 1.9        |
|           | 40~49歲              | 63         | 100.0        | 31.7        | 36.5        | 68.3        | 28.6        | 1.6        | 1.6        | 3.2        |
|           | 50~59歲              | 54         | 100.0        | 38.9        | 35.2        | 74.1        | 25.9        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 60~64歲              | 18         | 100.0        | 33.3        | 22.2        | 55.6        | 44.4        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 65歲及以上              | 13         | 100.0        | 30.8        | 23.1        | 53.8        | 38.5        | 7.7        | 0.0        | 7.7        |
| 教育程度<br># | 國/初中(含以下)           | 3          | 100.0        | 33.3        | 33.3        | 66.7        | 33.3        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 高中/高職               | 54         | 100.0        | 24.1        | 38.9        | 63.0        | 37.0        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 專科                  | 105        | 100.0        | 43.8        | 34.3        | 78.1        | 20.0        | 1.0        | 1.0        | 1.9        |
|           | 大學                  | 211        | 100.0        | 45.5        | 38.4        | 83.9        | 15.6        | 0.5        | 0.0        | 0.5        |
|           | 研究所(及以上)            | 48         | 100.0        | 22.9        | 37.5        | 60.4        | 35.4        | 2.1        | 2.1        | 4.2        |
| 職業<br>#   | 職員或勞工               | 180        | 100.0        | 46.1        | 36.7        | 82.8        | 16.1        | 0.6        | 0.6        | 1.1        |
|           | 學生                  | 79         | 100.0        | 21.5        | 55.7        | 77.2        | 22.8        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 高階主管/企業負責<br>人/專業人士 | 57         | 100.0        | 35.1        | 35.1        | 70.2        | 28.1        | 0.0        | 1.8        | 1.8        |
|           | 公教人員                | 48         | 100.0        | 45.8        | 31.3        | 77.1        | 20.8        | 2.1        | 0.0        | 2.1        |
|           | 家務工作/退休工作/<br>無業    | 57         | 100.0        | 43.9        | 21.1        | 64.9        | 33.3        | 1.8        | 0.0        | 1.8        |
|           | 地區<br>#             | 台灣地區       | 191          | 100.0       | 27.2        | 51.3        | 78.5        | 20.4       | 1.0        | 0.0        |
| 大陸/港澳     |                     | 141        | 100.0        | 63.8        | 27.0        | 90.8        | 8.5         | 0.7        | 0.0        | 0.7        |
| 日韓        |                     | 46         | 100.0        | 13.0        | 21.7        | 34.8        | 63.0        | 0.0        | 2.2        | 2.2        |
| 歐美        |                     | 28         | 100.0        | 42.9        | 25.0        | 67.9        | 28.6        | 0.0        | 3.6        | 3.6        |
| 其他        |                     | 15         | 100.0        | 46.7        | 26.7        | 73.3        | 26.7        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
| 參觀日期<br># | 平日                  | 263        | 100.0        | 46.0        | 34.2        | 80.2        | 17.9        | 1.1        | 0.8        | 1.9        |
|           | 假日                  | 158        | 100.0        | 29.1        | 42.4        | 71.5        | 28.5        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
| 遊客類型<br># | 團客                  | 227        | 100.0        | 48.0        | 31.3        | 79.3        | 19.8        | 0.9        | 0.0        | 0.9        |
|           | 散客                  | 194        | 100.0        | 29.9        | 44.3        | 74.2        | 24.2        | 0.5        | 1.0        | 1.5        |
| 參觀次數<br># | 第一次                 | 185        | 100.0        | 50.3        | 25.4        | 75.7        | 23.8        | 0.0        | 0.5        | 0.5        |
|           | 一次以上                | 236        | 100.0        | 31.4        | 46.6        | 78.0        | 20.3        | 1.3        | 0.4        | 1.7        |
| 停留時間<br># | 一小時以內               | 15         | 100.0        | 20.0        | 46.7        | 66.7        | 33.3        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 一至二小時               | 207        | 100.0        | 42.5        | 32.4        | 74.9        | 24.2        | 1.0        | 0.0        | 1.0        |
|           | 二至三小時               | 137        | 100.0        | 40.9        | 40.9        | 81.8        | 16.1        | 0.7        | 1.5        | 2.2        |
|           | 三至四小時               | 32         | 100.0        | 34.4        | 43.8        | 78.1        | 21.9        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 四個小時以上              | 30         | 100.0        | 30.0        | 43.3        | 73.3        | 26.7        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
| 問卷版本<br># | 中文版                 | 336        | 100.0        | 43.2        | 40.5        | 83.6        | 15.5        | 0.9        | 0.0        | 0.9        |
|           | 日文版                 | 46         | 100.0        | 10.9        | 21.7        | 32.6        | 65.2        | 0.0        | 2.2        | 2.2        |
|           | 英文版                 | 39         | 100.0        | 43.6        | 28.2        | 71.8        | 25.6        | 0.0        | 2.6        | 2.6        |

附表 32. 請問您有沒有去參觀「精彩一百 國寶總動員」特展？

|             |                 | 樣本數        | 百分比(%)       | 沒有參觀        | 有參觀         |
|-------------|-----------------|------------|--------------|-------------|-------------|
| <b>整體</b>   |                 | <b>845</b> | <b>100.0</b> | <b>13.4</b> | <b>86.6</b> |
| 性別<br>**    | 男性              | 327        | 100.0        | 18.0        | 82.0        |
|             | 女性              | 518        | 100.0        | 10.4        | 89.6        |
| 年齡          | 15~19歲          | 87         | 100.0        | 14.9        | 85.1        |
|             | 20~29歲          | 253        | 100.0        | 12.6        | 87.4        |
|             | 30~39歲          | 182        | 100.0        | 12.1        | 87.9        |
|             | 40~49歲          | 132        | 100.0        | 14.4        | 85.6        |
|             | 50~59歲          | 117        | 100.0        | 14.5        | 85.5        |
|             | 60~64歲          | 38         | 100.0        | 15.8        | 84.2        |
|             | 65歲及以上          | 36         | 100.0        | 11.1        | 88.9        |
| 教育程度        | 國/初中(含以下)       | 14         | 100.0        | 14.3        | 85.7        |
|             | 高中/高職           | 122        | 100.0        | 13.9        | 86.1        |
|             | 專科              | 178        | 100.0        | 10.1        | 89.9        |
|             | 大學              | 450        | 100.0        | 14.2        | 85.8        |
|             | 研究所(及以上)        | 81         | 100.0        | 14.8        | 85.2        |
| 職業          | 職員或勞工           | 338        | 100.0        | 13.3        | 86.7        |
|             | 學生              | 171        | 100.0        | 16.4        | 83.6        |
|             | 高階主管/企業負責人/專業人士 | 116        | 100.0        | 9.5         | 90.5        |
|             | 公教人員            | 98         | 100.0        | 14.3        | 85.7        |
|             | 家務工作/退休工作/無業    | 122        | 100.0        | 12.3        | 87.7        |
| 地區<br>**    | 台灣地區            | 364        | 100.0        | 17.3        | 82.7        |
|             | 大陸/港澳           | 304        | 100.0        | 8.2         | 91.8        |
|             | 日韓              | 91         | 100.0        | 11.0        | 89.0        |
|             | 歐美              | 56         | 100.0        | 17.9        | 82.1        |
|             | 其他              | 30         | 100.0        | 16.7        | 83.3        |
| 參觀日期        | 平日              | 517        | 100.0        | 12.0        | 88.0        |
|             | 假日              | 328        | 100.0        | 15.5        | 84.5        |
| 遊客類型<br>*** | 團客              | 450        | 100.0        | 6.4         | 93.6        |
|             | 散客              | 395        | 100.0        | 21.3        | 78.7        |
| 參觀次數        | 第一次             | 411        | 100.0        | 11.4        | 88.6        |
|             | 一次以上            | 434        | 100.0        | 15.2        | 84.8        |
| 停留時間        | 一小時以內           | 38         | 100.0        | 23.7        | 76.3        |
|             | 一至二小時           | 424        | 100.0        | 11.6        | 88.4        |
|             | 二至三小時           | 257        | 100.0        | 14.8        | 85.2        |
|             | 三至四小時           | 80         | 100.0        | 11.3        | 88.8        |
|             | 四個小時以上          | 46         | 100.0        | 17.4        | 82.6        |
| 問卷版本        | 中文版             | 680        | 100.0        | 13.7        | 86.3        |
|             | 日文版             | 91         | 100.0        | 11.0        | 89.0        |
|             | 英文版             | 74         | 100.0        | 13.5        | 86.5        |

附表 33. 展覽文物內容的豐富性滿意度

|             |                 | 樣本<br>數    | 百分<br>比(%)   | 非常<br>滿意    | 還算<br>滿意    | 正面<br>評價    | 尚可          | 不太<br>滿意   | 非常<br>不滿意  | 負面<br>評價   |
|-------------|-----------------|------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|------------|
| <b>整體</b>   |                 | <b>732</b> | <b>100.0</b> | <b>35.7</b> | <b>53.4</b> | <b>89.1</b> | <b>10.9</b> | <b>0.0</b> | <b>0.0</b> | <b>0.0</b> |
| 性別          | 男性              | 268        | 100.0        | 38.4        | 48.9        | 87.3        | 12.7        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|             | 女性              | 464        | 100.0        | 34.1        | 56.0        | 90.1        | 9.9         | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
| 年齡          | 15~19歲          | 74         | 100.0        | 31.1        | 60.8        | 91.9        | 8.1         | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|             | 20~29歲          | 221        | 100.0        | 38.5        | 52.0        | 90.5        | 9.5         | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|             | 30~39歲          | 160        | 100.0        | 30.0        | 58.8        | 88.8        | 11.3        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|             | 40~49歲          | 113        | 100.0        | 38.1        | 49.6        | 87.6        | 12.4        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|             | 50~59歲          | 100        | 100.0        | 39.0        | 51.0        | 90.0        | 10.0        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|             | 60~64歲          | 32         | 100.0        | 46.9        | 37.5        | 84.4        | 15.6        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|             | 65歲及以上          | 32         | 100.0        | 25.0        | 56.3        | 81.3        | 18.8        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
| 教育程度        | 國/初中(含以下)       | 12         | 100.0        | 50.0        | 41.7        | 91.7        | 8.3         | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|             | 高中/高職           | 105        | 100.0        | 34.3        | 54.3        | 88.6        | 11.4        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|             | 專科              | 160        | 100.0        | 25.6        | 60.0        | 85.6        | 14.4        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|             | 大學              | 386        | 100.0        | 38.3        | 51.3        | 89.6        | 10.4        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|             | 研究所(及以上)        | 69         | 100.0        | 43.5        | 50.7        | 94.2        | 5.8         | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
| 職業          | 職員或勞工           | 293        | 100.0        | 34.8        | 54.3        | 89.1        | 10.9        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|             | 學生              | 143        | 100.0        | 36.4        | 55.9        | 92.3        | 7.7         | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|             | 高階主管/企業負責人/專業人士 | 105        | 100.0        | 32.4        | 52.4        | 84.8        | 15.2        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|             | 公教人員            | 84         | 100.0        | 41.7        | 50.0        | 91.7        | 8.3         | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|             | 家務工作/退休工作/無業    | 107        | 100.0        | 35.5        | 51.4        | 86.9        | 13.1        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|             | 地區*             | 台灣地區       | 301          | 100.0       | 38.2        | 54.5        | 92.7        | 7.3        | 0.0        | 0.0        |
| 大陸/港澳       |                 | 279        | 100.0        | 36.2        | 52.0        | 88.2        | 11.8        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
| 日韓          |                 | 81         | 100.0        | 25.9        | 53.1        | 79.0        | 21.0        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
| 歐美          |                 | 46         | 100.0        | 30.4        | 58.7        | 89.1        | 10.9        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
| 其他          |                 | 25         | 100.0        | 40.0        | 48.0        | 88.0        | 12.0        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
| 參觀日期        | 平日              | 455        | 100.0        | 35.4        | 53.4        | 88.8        | 11.2        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|             | 假日              | 277        | 100.0        | 36.1        | 53.4        | 89.5        | 10.5        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
| 遊客類型        | 團客              | 421        | 100.0        | 34.0        | 54.9        | 88.8        | 11.2        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|             | 散客              | 311        | 100.0        | 37.9        | 51.4        | 89.4        | 10.6        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
| 參觀次數<br>*** | 第一次             | 364        | 100.0        | 34.1        | 50.8        | 84.9        | 15.1        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|             | 一次以上            | 368        | 100.0        | 37.2        | 56.0        | 93.2        | 6.8         | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
| 停留時間        | 一小時以內           | 29         | 100.0        | 31.0        | 62.1        | 93.1        | 6.9         | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|             | 一至二小時           | 375        | 100.0        | 32.0        | 55.2        | 87.2        | 12.8        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|             | 二至三小時           | 219        | 100.0        | 41.1        | 50.2        | 91.3        | 8.7         | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|             | 三至四小時           | 71         | 100.0        | 38.0        | 53.5        | 91.5        | 8.5         | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|             | 四個小時以上          | 38         | 100.0        | 39.5        | 47.4        | 86.8        | 13.2        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
| 問卷版本<br>**  | 中文版             | 587        | 100.0        | 36.8        | 53.7        | 90.5        | 9.5         | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|             | 日文版             | 81         | 100.0        | 27.2        | 51.9        | 79.0        | 21.0        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|             | 英文版             | 64         | 100.0        | 35.9        | 53.1        | 89.1        | 10.9        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |

附表 34. 展覽內容的展示方式滿意度

|           |                 | 樣本<br>數    | 百分<br>比(%)   | 非常<br>滿意    | 還算<br>滿意    | 正面<br>評價    | 尚可          | 不太<br>滿意   | 非常<br>不滿意  | 負面<br>評價   |
|-----------|-----------------|------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|------------|
| <b>整體</b> |                 | <b>732</b> | <b>100.0</b> | <b>36.3</b> | <b>52.7</b> | <b>89.1</b> | <b>10.7</b> | <b>0.3</b> | <b>0.0</b> | <b>0.3</b> |
| 性別<br>#   | 男性              | 268        | 100.0        | 40.3        | 47.4        | 87.7        | 12.3        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 女性              | 464        | 100.0        | 34.1        | 55.8        | 89.9        | 9.7         | 0.4        | 0.0        | 0.4        |
| 年齡<br>#   | 15~19歲          | 74         | 100.0        | 31.1        | 55.4        | 86.5        | 13.5        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 20~29歲          | 221        | 100.0        | 38.0        | 51.6        | 89.6        | 10.0        | 0.5        | 0.0        | 0.5        |
|           | 30~39歲          | 160        | 100.0        | 33.1        | 56.9        | 90.0        | 9.4         | 0.6        | 0.0        | 0.6        |
|           | 40~49歲          | 113        | 100.0        | 40.7        | 48.7        | 89.4        | 10.6        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 50~59歲          | 100        | 100.0        | 37.0        | 48.0        | 85.0        | 15.0        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 60~64歲          | 32         | 100.0        | 37.5        | 56.3        | 93.8        | 6.3         | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 65歲及以上          | 32         | 100.0        | 34.4        | 59.4        | 93.8        | 6.3         | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
| 教育程度<br># | 國/初中(含以下)       | 12         | 100.0        | 16.7        | 58.3        | 75.0        | 25.0        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 高中/高職           | 105        | 100.0        | 38.1        | 52.4        | 90.5        | 9.5         | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 專科              | 160        | 100.0        | 35.6        | 50.0        | 85.6        | 14.4        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 大學              | 386        | 100.0        | 35.5        | 54.7        | 90.2        | 9.3         | 0.5        | 0.0        | 0.5        |
|           | 研究所(及以上)        | 69         | 100.0        | 43.5        | 47.8        | 91.3        | 8.7         | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
| 職業<br>#   | 職員或勞工           | 293        | 100.0        | 36.5        | 50.9        | 87.4        | 12.6        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 學生              | 143        | 100.0        | 34.3        | 55.9        | 90.2        | 9.8         | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 高階主管/企業負責人/專業人士 | 105        | 100.0        | 38.1        | 51.4        | 89.5        | 9.5         | 1.0        | 0.0        | 1.0        |
|           | 公教人員            | 84         | 100.0        | 46.4        | 44.0        | 90.5        | 8.3         | 1.2        | 0.0        | 1.2        |
|           | 家務工作/退休工作/無業    | 107        | 100.0        | 29.0        | 61.7        | 90.7        | 9.3         | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 地區<br>#         | 台灣地區       | 301          | 100.0       | 37.2        | 55.1        | 92.4        | 7.3        | 0.3        | 0.0        |
| 大陸/港澳     |                 | 279        | 100.0        | 35.5        | 52.3        | 87.8        | 11.8        | 0.4        | 0.0        | 0.4        |
| 日韓        |                 | 81         | 100.0        | 32.1        | 54.3        | 86.4        | 13.6        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
| 歐美        |                 | 46         | 100.0        | 39.1        | 50.0        | 89.1        | 10.9        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
| 其他        |                 | 25         | 100.0        | 44.0        | 28.0        | 72.0        | 28.0        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
| 參觀日期<br># | 平日              | 455        | 100.0        | 37.4        | 51.4        | 88.8        | 10.8        | 0.4        | 0.0        | 0.4        |
|           | 假日              | 277        | 100.0        | 34.7        | 54.9        | 89.5        | 10.5        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
| 遊客類型<br># | 團客              | 421        | 100.0        | 36.1        | 51.1        | 87.2        | 12.6        | 0.2        | 0.0        | 0.2        |
|           | 散客              | 311        | 100.0        | 36.7        | 55.0        | 91.6        | 8.0         | 0.3        | 0.0        | 0.3        |
| 參觀次數<br># | 第一次             | 364        | 100.0        | 36.8        | 51.1        | 87.9        | 11.8        | 0.3        | 0.0        | 0.3        |
|           | 一次以上            | 368        | 100.0        | 35.9        | 54.3        | 90.2        | 9.5         | 0.3        | 0.0        | 0.3        |
| 停留時間<br># | 一小時以內           | 29         | 100.0        | 24.1        | 55.2        | 79.3        | 20.7        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 一至二小時           | 375        | 100.0        | 34.9        | 52.8        | 87.7        | 12.3        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 二至三小時           | 219        | 100.0        | 41.6        | 49.3        | 90.9        | 9.1         | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 三至四小時           | 71         | 100.0        | 35.2        | 56.3        | 91.5        | 7.0         | 1.4        | 0.0        | 1.4        |
|           | 四個小時以上          | 38         | 100.0        | 31.6        | 63.2        | 94.7        | 2.6         | 2.6        | 0.0        | 2.6        |
| 問卷版本<br># | 中文版             | 587        | 100.0        | 35.6        | 53.7        | 89.3        | 10.4        | 0.3        | 0.0        | 0.3        |
|           | 日文版             | 81         | 100.0        | 34.6        | 51.9        | 86.4        | 13.6        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 英文版             | 64         | 100.0        | 45.3        | 45.3        | 90.6        | 9.4         | 0.0        | 0.0        | 0.0        |

附表 35. 陳列室的動線規劃滿意度

|           |                 | 樣本<br>數    | 百分<br>比(%)   | 非常<br>滿意    | 還算<br>滿意    | 正面<br>評價    | 尚可          | 不太<br>滿意   | 非常<br>不滿意  | 負面<br>評價   |
|-----------|-----------------|------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|------------|
| <b>整體</b> |                 | <b>732</b> | <b>100.0</b> | <b>32.7</b> | <b>54.6</b> | <b>87.3</b> | <b>12.0</b> | <b>0.7</b> | <b>0.0</b> | <b>0.7</b> |
| 性別<br>#   | 男性              | 268        | 100.0        | 34.3        | 54.1        | 88.4        | 11.2        | 0.4        | 0.0        | 0.4        |
|           | 女性              | 464        | 100.0        | 31.7        | 55.0        | 86.6        | 12.5        | 0.9        | 0.0        | 0.9        |
| 年齡<br>#   | 15~19歲          | 74         | 100.0        | 40.5        | 52.7        | 93.2        | 6.8         | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 20~29歲          | 221        | 100.0        | 30.3        | 57.0        | 87.3        | 11.8        | 0.9        | 0.0        | 0.9        |
|           | 30~39歲          | 160        | 100.0        | 30.6        | 54.4        | 85.0        | 13.8        | 1.3        | 0.0        | 1.3        |
|           | 40~49歲          | 113        | 100.0        | 32.7        | 55.8        | 88.5        | 11.5        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 50~59歲          | 100        | 100.0        | 35.0        | 50.0        | 85.0        | 14.0        | 1.0        | 0.0        | 1.0        |
|           | 60~64歲          | 32         | 100.0        | 28.1        | 59.4        | 87.5        | 12.5        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 65歲及以上          | 32         | 100.0        | 37.5        | 50.0        | 87.5        | 12.5        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
| 教育程度<br># | 國/初中(含以下)       | 12         | 100.0        | 41.7        | 33.3        | 75.0        | 25.0        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 高中/高職           | 105        | 100.0        | 32.4        | 57.1        | 89.5        | 10.5        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 專科              | 160        | 100.0        | 31.9        | 54.4        | 86.3        | 13.1        | 0.6        | 0.0        | 0.6        |
|           | 大學              | 386        | 100.0        | 32.4        | 54.7        | 87.0        | 11.9        | 1.0        | 0.0        | 1.0        |
|           | 研究所(及以上)        | 69         | 100.0        | 34.8        | 55.1        | 89.9        | 10.1        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
| 職業<br>#   | 職員或勞工           | 293        | 100.0        | 29.0        | 56.3        | 85.3        | 14.3        | 0.3        | 0.0        | 0.3        |
|           | 學生              | 143        | 100.0        | 36.4        | 53.1        | 89.5        | 9.8         | 0.7        | 0.0        | 0.7        |
|           | 高階主管/企業負責人/專業人士 | 105        | 100.0        | 41.0        | 48.6        | 89.5        | 8.6         | 1.9        | 0.0        | 1.9        |
|           | 公教人員            | 84         | 100.0        | 29.8        | 58.3        | 88.1        | 10.7        | 1.2        | 0.0        | 1.2        |
|           | 家務工作/退休工作/無業    | 107        | 100.0        | 31.8        | 55.1        | 86.9        | 13.1        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 地區<br>#         | 台灣地區       | 301          | 100.0       | 33.2        | 57.1        | 90.4        | 8.6        | 1.0        | 0.0        |
| 大陸/港澳     |                 | 279        | 100.0        | 32.3        | 53.8        | 86.0        | 13.6        | 0.4        | 0.0        | 0.4        |
| 日韓        |                 | 81         | 100.0        | 27.2        | 58.0        | 85.2        | 14.8        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
| 歐美        |                 | 46         | 100.0        | 41.3        | 45.7        | 87.0        | 13.0        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
| 其他        |                 | 25         | 100.0        | 32.0        | 40.0        | 72.0        | 24.0        | 4.0        | 0.0        | 4.0        |
| 參觀日期<br># | 平日              | 455        | 100.0        | 32.3        | 54.7        | 87.0        | 12.1        | 0.9        | 0.0        | 0.9        |
|           | 假日              | 277        | 100.0        | 33.2        | 54.5        | 87.7        | 11.9        | 0.4        | 0.0        | 0.4        |
| 遊客類型<br># | 團客              | 421        | 100.0        | 31.1        | 54.9        | 86.0        | 13.5        | 0.5        | 0.0        | 0.5        |
|           | 散客              | 311        | 100.0        | 34.7        | 54.3        | 89.1        | 10.0        | 1.0        | 0.0        | 1.0        |
| 參觀次數<br># | 第一次             | 364        | 100.0        | 34.9        | 51.9        | 86.8        | 12.9        | 0.3        | 0.0        | 0.3        |
|           | 一次以上            | 368        | 100.0        | 30.4        | 57.3        | 87.8        | 11.1        | 1.1        | 0.0        | 1.1        |
| 停留時間<br># | 一小時以內           | 29         | 100.0        | 31.0        | 55.2        | 86.2        | 13.8        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 一至二小時           | 375        | 100.0        | 31.5        | 57.9        | 89.3        | 10.7        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 二至三小時           | 219        | 100.0        | 35.2        | 50.2        | 85.4        | 13.7        | 0.9        | 0.0        | 0.9        |
|           | 三至四小時           | 71         | 100.0        | 32.4        | 49.3        | 81.7        | 15.5        | 2.8        | 0.0        | 2.8        |
|           | 四個小時以上          | 38         | 100.0        | 31.6        | 57.9        | 89.5        | 7.9         | 2.6        | 0.0        | 2.6        |
| 問卷版本<br># | 中文版             | 587        | 100.0        | 32.7        | 55.4        | 88.1        | 11.1        | 0.9        | 0.0        | 0.9        |
|           | 日文版             | 81         | 100.0        | 28.4        | 56.8        | 85.2        | 14.8        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 英文版             | 64         | 100.0        | 37.5        | 45.3        | 82.8        | 17.2        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |

附表 36. 陳列室空間規劃滿意度

|           |                 | 樣本<br>數    | 百分<br>比(%)   | 非常<br>滿意    | 還算<br>滿意    | 正面<br>評價    | 尚可          | 不太<br>滿意   | 非常<br>不滿意  | 負面<br>評價   |
|-----------|-----------------|------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|------------|
| <b>整體</b> |                 | <b>732</b> | <b>100.0</b> | <b>34.4</b> | <b>51.9</b> | <b>86.3</b> | <b>13.4</b> | <b>0.3</b> | <b>0.0</b> | <b>0.3</b> |
| 性別<br>#   | 男性              | 268        | 100.0        | 33.2        | 48.9        | 82.1        | 17.5        | 0.4        | 0.0        | 0.4        |
|           | 女性              | 464        | 100.0        | 35.1        | 53.7        | 88.8        | 11.0        | 0.2        | 0.0        | 0.2        |
| 年齡<br>#   | 15~19歲          | 74         | 100.0        | 27.0        | 56.8        | 83.8        | 16.2        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 20~29歲          | 221        | 100.0        | 33.5        | 52.5        | 86.0        | 13.6        | 0.5        | 0.0        | 0.5        |
|           | 30~39歲          | 160        | 100.0        | 30.6        | 53.1        | 83.8        | 15.6        | 0.6        | 0.0        | 0.6        |
|           | 40~49歲          | 113        | 100.0        | 33.6        | 49.6        | 83.2        | 16.8        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 50~59歲          | 100        | 100.0        | 46.0        | 50.0        | 96.0        | 4.0         | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 60~64歲          | 32         | 100.0        | 40.6        | 50.0        | 90.6        | 9.4         | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 65歲及以上          | 32         | 100.0        | 37.5        | 46.9        | 84.4        | 15.6        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
| 教育程度<br># | 國/初中(含以下)       | 12         | 100.0        | 66.7        | 25.0        | 91.7        | 8.3         | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 高中/高職           | 105        | 100.0        | 33.3        | 59.0        | 92.4        | 7.6         | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 專科              | 160        | 100.0        | 40.0        | 42.5        | 82.5        | 16.9        | 0.6        | 0.0        | 0.6        |
|           | 大學              | 386        | 100.0        | 29.5        | 57.3        | 86.8        | 13.0        | 0.3        | 0.0        | 0.3        |
|           | 研究所(及以上)        | 69         | 100.0        | 44.9        | 37.7        | 82.6        | 17.4        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
| 職業<br>#   | 職員或勞工           | 293        | 100.0        | 36.5        | 48.1        | 84.6        | 15.0        | 0.3        | 0.0        | 0.3        |
|           | 學生              | 143        | 100.0        | 31.5        | 54.5        | 86.0        | 14.0        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 高階主管/企業負責人/專業人士 | 105        | 100.0        | 35.2        | 46.7        | 81.9        | 17.1        | 1.0        | 0.0        | 1.0        |
|           | 公教人員            | 84         | 100.0        | 28.6        | 59.5        | 88.1        | 11.9        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 家務工作/退休工作/無業    | 107        | 100.0        | 36.4        | 57.9        | 94.4        | 5.6         | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 地區<br>#         | 台灣地區       | 301          | 100.0       | 35.2        | 53.2        | 88.4        | 11.0       | 0.7        | 0.0        |
| 大陸/港澳     | 279             | 100.0      | 34.4         | 51.6        | 86.0        | 14.0        | 0.0         | 0.0        | 0.0        |            |
| 日韓        | 81              | 100.0      | 29.6         | 50.6        | 80.2        | 19.8        | 0.0         | 0.0        | 0.0        |            |
| 歐美        | 46              | 100.0      | 28.3         | 54.3        | 82.6        | 17.4        | 0.0         | 0.0        | 0.0        |            |
| 其他        | 25              | 100.0      | 52.0         | 40.0        | 92.0        | 8.0         | 0.0         | 0.0        | 0.0        |            |
| 參觀日期<br># | 平日              | 455        | 100.0        | 34.3        | 51.6        | 85.9        | 13.8        | 0.2        | 0.0        | 0.2        |
|           | 假日              | 277        | 100.0        | 34.7        | 52.3        | 87.0        | 12.6        | 0.4        | 0.0        | 0.4        |
| 遊客類型<br># | 團客              | 421        | 100.0        | 34.7        | 50.1        | 84.8        | 14.7        | 0.5        | 0.0        | 0.5        |
|           | 散客              | 311        | 100.0        | 34.1        | 54.3        | 88.4        | 11.6        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
| 參觀次數<br># | 第一次             | 364        | 100.0        | 36.3        | 49.5        | 85.7        | 14.0        | 0.3        | 0.0        | 0.3        |
|           | 一次以上            | 368        | 100.0        | 32.6        | 54.3        | 87.0        | 12.8        | 0.3        | 0.0        | 0.3        |
| 停留時間<br># | 一小時以內           | 29         | 100.0        | 27.6        | 55.2        | 82.8        | 17.2        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 一至二小時           | 375        | 100.0        | 33.3        | 51.7        | 85.1        | 14.7        | 0.3        | 0.0        | 0.3        |
|           | 二至三小時           | 219        | 100.0        | 39.3        | 49.3        | 88.6        | 11.0        | 0.5        | 0.0        | 0.5        |
|           | 三至四小時           | 71         | 100.0        | 32.4        | 57.7        | 90.1        | 9.9         | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 四個小時以上          | 38         | 100.0        | 26.3        | 55.3        | 81.6        | 18.4        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
| 問卷版本<br># | 中文版             | 587        | 100.0        | 34.9        | 52.5        | 87.4        | 12.3        | 0.3        | 0.0        | 0.3        |
|           | 日文版             | 81         | 100.0        | 29.6        | 50.6        | 80.2        | 19.8        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 英文版             | 64         | 100.0        | 35.9        | 48.4        | 84.4        | 15.6        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |

附表 37. 陳列室的光線照明滿意度

|           |                 | 樣本<br>數    | 百分<br>比(%)   | 非常<br>滿意    | 還算<br>滿意    | 正面<br>評價    | 尚可          | 不太<br>滿意   | 非常<br>不滿意  | 負面<br>評價   |
|-----------|-----------------|------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|------------|
| <b>整體</b> |                 | <b>732</b> | <b>100.0</b> | <b>34.3</b> | <b>53.0</b> | <b>87.3</b> | <b>11.1</b> | <b>1.6</b> | <b>0.0</b> | <b>1.6</b> |
| 性別        | 男性              | 268        | 100.0        | 33.6        | 54.9        | 88.4        | 10.8        | 0.7        | 0.0        | 0.7        |
|           | 女性              | 464        | 100.0        | 34.7        | 51.9        | 86.6        | 11.2        | 2.2        | 0.0        | 2.2        |
| 年齡<br>#   | 15~19歲          | 74         | 100.0        | 27.0        | 60.8        | 87.8        | 12.2        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 20~29歲          | 221        | 100.0        | 31.7        | 48.9        | 80.5        | 17.2        | 2.3        | 0.0        | 2.3        |
|           | 30~39歲          | 160        | 100.0        | 34.4        | 55.6        | 90.0        | 8.8         | 1.3        | 0.0        | 1.3        |
|           | 40~49歲          | 113        | 100.0        | 37.2        | 54.0        | 91.2        | 5.3         | 3.5        | 0.0        | 3.5        |
|           | 50~59歲          | 100        | 100.0        | 40.0        | 53.0        | 93.0        | 6.0         | 1.0        | 0.0        | 1.0        |
|           | 60~64歲          | 32         | 100.0        | 31.3        | 50.0        | 81.3        | 18.8        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 65歲及以上          | 32         | 100.0        | 43.8        | 50.0        | 93.8        | 6.3         | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
| 教育程度<br># | 國/初中(含以下)       | 12         | 100.0        | 50.0        | 41.7        | 91.7        | 8.3         | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 高中/高職           | 105        | 100.0        | 35.2        | 52.4        | 87.6        | 11.4        | 1.0        | 0.0        | 1.0        |
|           | 專科              | 160        | 100.0        | 38.8        | 48.1        | 86.9        | 13.1        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 大學              | 386        | 100.0        | 31.6        | 55.4        | 87.0        | 10.6        | 2.3        | 0.0        | 2.3        |
|           | 研究所(及以上)        | 69         | 100.0        | 34.8        | 53.6        | 88.4        | 8.7         | 2.9        | 0.0        | 2.9        |
| 職業<br>#   | 職員或勞工           | 293        | 100.0        | 38.2        | 47.1        | 85.3        | 12.6        | 2.0        | 0.0        | 2.0        |
|           | 學生              | 143        | 100.0        | 24.5        | 59.4        | 83.9        | 14.7        | 1.4        | 0.0        | 1.4        |
|           | 高階主管/企業負責人/專業人士 | 105        | 100.0        | 36.2        | 52.4        | 88.6        | 9.5         | 1.9        | 0.0        | 1.9        |
|           | 公教人員            | 84         | 100.0        | 31.0        | 63.1        | 94.0        | 4.8         | 1.2        | 0.0        | 1.2        |
|           | 家務工作/退休工作/無業    | 107        | 100.0        | 37.4        | 53.3        | 90.7        | 8.4         | 0.9        | 0.0        | 0.9        |
|           | 地區<br>#         | 台灣地區       | 301          | 100.0       | 29.9        | 56.5        | 86.4        | 10.6       | 3.0        | 0.0        |
| 大陸/港澳     | 279             | 100.0      | 39.1         | 49.1        | 88.2        | 10.8        | 1.1         | 0.0        | 1.1        |            |
| 日韓        | 81              | 100.0      | 34.6         | 58.0        | 92.6        | 7.4         | 0.0         | 0.0        | 0.0        |            |
| 歐美        | 46              | 100.0      | 30.4         | 50.0        | 80.4        | 19.6        | 0.0         | 0.0        | 0.0        |            |
| 其他        | 25              | 100.0      | 40.0         | 44.0        | 84.0        | 16.0        | 0.0         | 0.0        | 0.0        |            |
| 參觀日期      | 平日              | 455        | 100.0        | 34.7        | 51.2        | 85.9        | 12.5        | 1.5        | 0.0        | 1.5        |
|           | 假日              | 277        | 100.0        | 33.6        | 56.0        | 89.5        | 8.7         | 1.8        | 0.0        | 1.8        |
| 遊客類型      | 團客              | 421        | 100.0        | 36.6        | 51.5        | 88.1        | 10.9        | 1.0        | 0.0        | 1.0        |
|           | 散客              | 311        | 100.0        | 31.2        | 55.0        | 86.2        | 11.3        | 2.6        | 0.0        | 2.6        |
| 參觀次數      | 第一次             | 364        | 100.0        | 38.5        | 48.6        | 87.1        | 12.1        | 0.8        | 0.0        | 0.8        |
|           | 一次以上            | 368        | 100.0        | 30.2        | 57.3        | 87.5        | 10.1        | 2.4        | 0.0        | 2.4        |
| 停留時間<br># | 一小時以內           | 29         | 100.0        | 17.2        | 62.1        | 79.3        | 20.7        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 一至二小時           | 375        | 100.0        | 33.9        | 53.3        | 87.2        | 11.7        | 1.1        | 0.0        | 1.1        |
|           | 二至三小時           | 219        | 100.0        | 38.8        | 49.8        | 88.6        | 10.5        | 0.9        | 0.0        | 0.9        |
|           | 三至四小時           | 71         | 100.0        | 35.2        | 50.7        | 85.9        | 9.9         | 4.2        | 0.0        | 4.2        |
|           | 四個小時以上          | 38         | 100.0        | 23.7        | 65.8        | 89.5        | 2.6         | 7.9        | 0.0        | 7.9        |
| 問卷版本      | 中文版             | 587        | 100.0        | 34.2        | 52.8        | 87.1        | 10.9        | 2.0        | 0.0        | 2.0        |
|           | 日文版             | 81         | 100.0        | 35.8        | 58.0        | 93.8        | 6.2         | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 英文版             | 64         | 100.0        | 32.8        | 48.4        | 81.3        | 18.8        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |

附表 38. 請問除了特展外，您有沒有參觀其他的常設展？

|           |                 | 樣本數        | 百分比(%)       | 沒有參觀       | 有參觀         |
|-----------|-----------------|------------|--------------|------------|-------------|
| <b>整體</b> |                 | <b>845</b> | <b>100.0</b> | <b>1.7</b> | <b>98.3</b> |
| 性別        | 男性              | 327        | 100.0        | 0.6        | 99.4        |
|           | 女性              | 518        | 100.0        | 2.3        | 97.7        |
| 年齡<br>#   | 15~19歲          | 87         | 100.0        | 3.4        | 96.6        |
|           | 20~29歲          | 253        | 100.0        | 1.6        | 98.4        |
|           | 30~39歲          | 182        | 100.0        | 2.7        | 97.3        |
|           | 40~49歲          | 132        | 100.0        | 0.8        | 99.2        |
|           | 50~59歲          | 117        | 100.0        | 0.0        | 100.0       |
|           | 60~64歲          | 38         | 100.0        | 2.6        | 97.4        |
|           | 65歲及以上          | 36         | 100.0        | 0.0        | 100.0       |
| 教育程度<br># | 國/初中(含以下)       | 14         | 100.0        | 0.0        | 100.0       |
|           | 高中/高職           | 122        | 100.0        | 0.8        | 99.2        |
|           | 專科              | 178        | 100.0        | 1.1        | 98.9        |
|           | 大學              | 450        | 100.0        | 2.2        | 97.8        |
|           | 研究所(及以上)        | 81         | 100.0        | 1.2        | 98.8        |
| 職業<br>#   | 職員或勞工           | 338        | 100.0        | 2.1        | 97.9        |
|           | 學生              | 171        | 100.0        | 2.9        | 97.1        |
|           | 高階主管/企業負責人/專業人士 | 116        | 100.0        | 0.9        | 99.1        |
|           | 公教人員            | 98         | 100.0        | 0.0        | 100.0       |
|           | 家務工作/退休工作/無業    | 122        | 100.0        | 0.8        | 99.2        |
| 地區<br>#   | 台灣地區            | 364        | 100.0        | 2.7        | 97.3        |
|           | 大陸/港澳           | 304        | 100.0        | 0.3        | 99.7        |
|           | 日韓              | 91         | 100.0        | 1.1        | 98.9        |
|           | 歐美              | 56         | 100.0        | 1.8        | 98.2        |
|           | 其他              | 30         | 100.0        | 3.3        | 96.7        |
| 參觀日期      | 平日              | 517        | 100.0        | 1.9        | 98.1        |
|           | 假日              | 328        | 100.0        | 1.2        | 98.8        |
| 遊客類型      | 團客              | 450        | 100.0        | 0.9        | 99.1        |
|           | 散客              | 395        | 100.0        | 2.5        | 97.5        |
| 參觀次數      | 第一次             | 411        | 100.0        | 1.2        | 98.8        |
|           | 一次以上            | 434        | 100.0        | 2.1        | 97.9        |
| 停留時間<br># | 一小時以內           | 38         | 100.0        | 0.0        | 100.0       |
|           | 一至二小時           | 424        | 100.0        | 1.4        | 98.6        |
|           | 二至三小時           | 257        | 100.0        | 1.6        | 98.4        |
|           | 三至四小時           | 80         | 100.0        | 3.8        | 96.3        |
|           | 四個小時以上          | 46         | 100.0        | 2.2        | 97.8        |
| 問卷版本<br># | 中文版             | 680        | 100.0        | 1.6        | 98.4        |
|           | 日文版             | 91         | 100.0        | 1.1        | 98.9        |
|           | 英文版             | 74         | 100.0        | 2.7        | 97.3        |

附表 39. 展覽文物內容的豐富性滿意度

|           |                 | 樣本<br>數    | 百分<br>比(%)   | 非常<br>滿意    | 還算<br>滿意    | 正面<br>評價    | 尚可          | 不太<br>滿意   | 非常<br>不滿意  | 負面<br>評價   |
|-----------|-----------------|------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|------------|
| <b>整體</b> |                 | <b>831</b> | <b>100.0</b> | <b>39.1</b> | <b>50.5</b> | <b>89.7</b> | <b>10.0</b> | <b>0.4</b> | <b>0.0</b> | <b>0.4</b> |
| 性別<br>#   | 男性              | 325        | 100.0        | 39.1        | 51.4        | 90.5        | 8.9         | 0.6        | 0.0        | 0.6        |
|           | 女性              | 506        | 100.0        | 39.1        | 50.0        | 89.1        | 10.7        | 0.2        | 0.0        | 0.2        |
| 年齡<br>#   | 15~19歲          | 84         | 100.0        | 32.1        | 57.1        | 89.3        | 10.7        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 20~29歲          | 249        | 100.0        | 46.6        | 42.6        | 89.2        | 10.4        | 0.4        | 0.0        | 0.4        |
|           | 30~39歲          | 177        | 100.0        | 31.1        | 54.2        | 85.3        | 14.1        | 0.6        | 0.0        | 0.6        |
|           | 40~49歲          | 131        | 100.0        | 40.5        | 52.7        | 93.1        | 6.9         | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 50~59歲          | 117        | 100.0        | 34.2        | 58.1        | 92.3        | 6.8         | 0.9        | 0.0        | 0.9        |
|           | 60~64歲          | 37         | 100.0        | 43.2        | 43.2        | 86.5        | 13.5        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 65歲及以上          | 36         | 100.0        | 50.0        | 47.2        | 97.2        | 2.8         | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
| 教育程度<br># | 國/初中(含以下)       | 14         | 100.0        | 21.4        | 78.6        | 100.0       | 0.0         | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 高中/高職           | 121        | 100.0        | 34.7        | 55.4        | 90.1        | 9.9         | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 專科              | 176        | 100.0        | 40.3        | 50.0        | 90.3        | 9.7         | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 大學              | 440        | 100.0        | 42.0        | 46.8        | 88.9        | 10.7        | 0.5        | 0.0        | 0.5        |
|           | 研究所(及以上)        | 80         | 100.0        | 30.0        | 60.0        | 90.0        | 8.8         | 1.3        | 0.0        | 1.3        |
| 職業<br>#   | 職員或勞工           | 331        | 100.0        | 42.3        | 47.4        | 89.7        | 10.0        | 0.3        | 0.0        | 0.3        |
|           | 學生              | 166        | 100.0        | 33.7        | 55.4        | 89.2        | 10.2        | 0.6        | 0.0        | 0.6        |
|           | 高階主管/企業負責人/專業人士 | 115        | 100.0        | 40.9        | 48.7        | 89.6        | 10.4        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 公教人員            | 98         | 100.0        | 39.8        | 53.1        | 92.9        | 7.1         | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 家務工作/退休工作/無業    | 121        | 100.0        | 35.5        | 52.1        | 87.6        | 11.6        | 0.8        | 0.0        | 0.8        |
|           | 地區<br>#         | 台灣地區       | 354          | 100.0       | 35.3        | 54.8        | 90.1        | 9.6        | 0.3        | 0.0        |
| 大陸/港澳     | 303             | 100.0      | 42.6         | 48.5        | 91.1        | 8.9         | 0.0         | 0.0        | 0.0        |            |
| 日韓        | 90              | 100.0      | 41.1         | 43.3        | 84.4        | 13.3        | 2.2         | 0.0        | 2.2        |            |
| 歐美        | 55              | 100.0      | 43.6         | 45.5        | 89.1        | 10.9        | 0.0         | 0.0        | 0.0        |            |
| 其他        | 29              | 100.0      | 34.5         | 51.7        | 86.2        | 13.8        | 0.0         | 0.0        | 0.0        |            |
| 參觀日期<br># | 平日              | 507        | 100.0        | 39.3        | 50.7        | 89.9        | 9.5         | 0.6        | 0.0        | 0.6        |
|           | 假日              | 324        | 100.0        | 38.9        | 50.3        | 89.2        | 10.8        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
| 遊客類型<br># | 團客              | 446        | 100.0        | 42.4        | 48.2        | 90.6        | 9.4         | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 散客              | 385        | 100.0        | 35.3        | 53.2        | 88.6        | 10.6        | 0.8        | 0.0        | 0.8        |
| 參觀次數<br># | 第一次             | 406        | 100.0        | 41.4        | 47.0        | 88.4        | 11.3        | 0.2        | 0.0        | 0.2        |
|           | 一次以上            | 425        | 100.0        | 36.9        | 53.9        | 90.8        | 8.7         | 0.5        | 0.0        | 0.5        |
| 停留時間<br># | 一小時以內           | 38         | 100.0        | 36.8        | 50.0        | 86.8        | 13.2        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 一至二小時           | 418        | 100.0        | 37.6        | 50.5        | 88.0        | 11.7        | 0.2        | 0.0        | 0.2        |
|           | 二至三小時           | 253        | 100.0        | 41.5        | 50.6        | 92.1        | 7.5         | 0.4        | 0.0        | 0.4        |
|           | 三至四小時           | 77         | 100.0        | 40.3        | 49.4        | 89.6        | 10.4        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 四個小時以上          | 45         | 100.0        | 40.0        | 53.3        | 93.3        | 4.4         | 2.2        | 0.0        | 2.2        |
| 問卷版本<br># | 中文版             | 669        | 100.0        | 38.3        | 52.3        | 90.6        | 9.3         | 0.1        | 0.0        | 0.1        |
|           | 日文版             | 90         | 100.0        | 43.3        | 41.1        | 84.4        | 13.3        | 2.2        | 0.0        | 2.2        |
|           | 英文版             | 72         | 100.0        | 41.7        | 45.8        | 87.5        | 12.5        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |

附表 40. 展覽內容的展示方式滿意度

|           |                 | 樣本<br>數    | 百分<br>比(%)   | 非常<br>滿意    | 還算<br>滿意    | 正面<br>評價    | 尚可          | 不太<br>滿意   | 非常<br>不滿意  | 負面<br>評價   |
|-----------|-----------------|------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|------------|
| <b>整體</b> |                 | <b>831</b> | <b>100.0</b> | <b>32.5</b> | <b>57.2</b> | <b>89.7</b> | <b>10.2</b> | <b>0.1</b> | <b>0.0</b> | <b>0.1</b> |
| 性別<br>#   | 男性              | 325        | 100.0        | 33.5        | 53.8        | 87.4        | 12.3        | 0.3        | 0.0        | 0.3        |
|           | 女性              | 506        | 100.0        | 31.8        | 59.3        | 91.1        | 8.9         | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
| 年齡<br>#   | 15~19歲          | 84         | 100.0        | 35.7        | 59.5        | 95.2        | 4.8         | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 20~29歲          | 249        | 100.0        | 32.5        | 56.2        | 88.8        | 10.8        | 0.4        | 0.0        | 0.4        |
|           | 30~39歲          | 177        | 100.0        | 34.5        | 57.1        | 91.5        | 8.5         | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 40~49歲          | 131        | 100.0        | 29.8        | 58.0        | 87.8        | 12.2        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 50~59歲          | 117        | 100.0        | 30.8        | 56.4        | 87.2        | 12.8        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 60~64歲          | 37         | 100.0        | 32.4        | 51.4        | 83.8        | 16.2        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 65歲及以上          | 36         | 100.0        | 30.6        | 63.9        | 94.4        | 5.6         | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
| 教育程度<br># | 國/初中(含以下)       | 14         | 100.0        | 14.3        | 71.4        | 85.7        | 14.3        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 高中/高職           | 121        | 100.0        | 33.1        | 58.7        | 91.7        | 8.3         | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 專科              | 176        | 100.0        | 31.3        | 56.3        | 87.5        | 12.5        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 大學              | 440        | 100.0        | 33.2        | 56.8        | 90.0        | 9.8         | 0.2        | 0.0        | 0.2        |
|           | 研究所(及以上)        | 80         | 100.0        | 33.8        | 56.3        | 90.0        | 10.0        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
| 職業<br>#   | 職員或勞工           | 331        | 100.0        | 32.9        | 55.9        | 88.8        | 10.9        | 0.3        | 0.0        | 0.3        |
|           | 學生              | 166        | 100.0        | 28.9        | 63.9        | 92.8        | 7.2         | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 高階主管/企業負責人/專業人士 | 115        | 100.0        | 32.2        | 51.3        | 83.5        | 16.5        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 公教人員            | 98         | 100.0        | 38.8        | 55.1        | 93.9        | 6.1         | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 家務工作/退休工作/無業    | 121        | 100.0        | 31.4        | 58.7        | 90.1        | 9.9         | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 地區<br>#         | 台灣地區       | 354          | 100.0       | 30.5        | 60.5        | 91.0        | 9.0        | 0.0        | 0.0        |
| 大陸/港澳     |                 | 303        | 100.0        | 36.3        | 53.1        | 89.4        | 10.6        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
| 日韓        |                 | 90         | 100.0        | 24.4        | 63.3        | 87.8        | 12.2        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
| 歐美        |                 | 55         | 100.0        | 34.5        | 52.7        | 87.3        | 10.9        | 1.8        | 0.0        | 1.8        |
| 其他        |                 | 29         | 100.0        | 37.9        | 48.3        | 86.2        | 13.8        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
| 參觀日期<br># | 平日              | 507        | 100.0        | 32.7        | 56.6        | 89.3        | 10.5        | 0.2        | 0.0        | 0.2        |
|           | 假日              | 324        | 100.0        | 32.1        | 58.0        | 90.1        | 9.9         | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
| 遊客類型<br># | 團客              | 446        | 100.0        | 34.5        | 54.9        | 89.5        | 10.5        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 散客              | 385        | 100.0        | 30.1        | 59.7        | 89.9        | 9.9         | 0.3        | 0.0        | 0.3        |
| 參觀次數<br># | 第一次             | 406        | 100.0        | 33.7        | 55.2        | 88.9        | 11.1        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 一次以上            | 425        | 100.0        | 31.3        | 59.1        | 90.4        | 9.4         | 0.2        | 0.0        | 0.2        |
| 停留時間<br># | 一小時以內           | 38         | 100.0        | 23.7        | 71.1        | 94.7        | 5.3         | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 一至二小時           | 418        | 100.0        | 31.8        | 57.4        | 89.2        | 10.8        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 二至三小時           | 253        | 100.0        | 36.8        | 52.6        | 89.3        | 10.7        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 三至四小時           | 77         | 100.0        | 27.3        | 62.3        | 89.6        | 10.4        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 四個小時以上          | 45         | 100.0        | 31.1        | 60.0        | 91.1        | 6.7         | 2.2        | 0.0        | 2.2        |
| 問卷版本<br># | 中文版             | 669        | 100.0        | 32.3        | 57.4        | 89.7        | 10.3        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 日文版             | 90         | 100.0        | 26.7        | 62.2        | 88.9        | 11.1        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 英文版             | 72         | 100.0        | 41.7        | 48.6        | 90.3        | 8.3         | 1.4        | 0.0        | 1.4        |

附表 41. 陳列室的動線規劃滿意度

|           |                 | 樣本<br>數    | 百分<br>比(%)   | 非常<br>滿意    | 還算<br>滿意    | 正面<br>評價    | 尚可          | 不太<br>滿意   | 非常<br>不滿意  | 負面<br>評價   |
|-----------|-----------------|------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|------------|
| <b>整體</b> |                 | <b>831</b> | <b>100.0</b> | <b>35.7</b> | <b>50.2</b> | <b>85.9</b> | <b>13.6</b> | <b>0.5</b> | <b>0.0</b> | <b>0.5</b> |
| 性別<br>#   | 男性              | 325        | 100.0        | 34.2        | 49.8        | 84.0        | 15.4        | 0.6        | 0.0        | 0.6        |
|           | 女性              | 506        | 100.0        | 36.8        | 50.4        | 87.2        | 12.5        | 0.4        | 0.0        | 0.4        |
| 年齡<br>#   | 15~19歲          | 84         | 100.0        | 33.3        | 57.1        | 90.5        | 8.3         | 1.2        | 0.0        | 1.2        |
|           | 20~29歲          | 249        | 100.0        | 35.7        | 50.6        | 86.3        | 12.9        | 0.8        | 0.0        | 0.8        |
|           | 30~39歲          | 177        | 100.0        | 32.2        | 50.3        | 82.5        | 17.5        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 40~49歲          | 131        | 100.0        | 38.9        | 47.3        | 86.3        | 13.7        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 50~59歲          | 117        | 100.0        | 40.2        | 47.0        | 87.2        | 12.0        | 0.9        | 0.0        | 0.9        |
|           | 60~64歲          | 37         | 100.0        | 29.7        | 56.8        | 86.5        | 13.5        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 65歲及以上          | 36         | 100.0        | 38.9        | 44.4        | 83.3        | 16.7        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
| 教育程度<br># | 國/初中(含以下)       | 14         | 100.0        | 42.9        | 42.9        | 85.7        | 14.3        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 高中/高職           | 121        | 100.0        | 29.8        | 57.9        | 87.6        | 12.4        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 專科              | 176        | 100.0        | 35.8        | 52.8        | 88.6        | 11.4        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 大學              | 440        | 100.0        | 38.0        | 45.9        | 83.9        | 15.2        | 0.9        | 0.0        | 0.9        |
|           | 研究所(及以上)        | 80         | 100.0        | 31.3        | 57.5        | 88.8        | 11.3        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
| 職業<br>#   | 職員或勞工           | 331        | 100.0        | 33.5        | 49.5        | 83.1        | 16.9        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 學生              | 166        | 100.0        | 32.5        | 56.6        | 89.2        | 9.6         | 1.2        | 0.0        | 1.2        |
|           | 高階主管/企業負責人/專業人士 | 115        | 100.0        | 42.6        | 46.1        | 88.7        | 10.4        | 0.9        | 0.0        | 0.9        |
|           | 公教人員            | 98         | 100.0        | 37.8        | 44.9        | 82.7        | 16.3        | 1.0        | 0.0        | 1.0        |
|           | 家務工作/退休工作/無業    | 121        | 100.0        | 38.0        | 51.2        | 89.3        | 10.7        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 地區<br>#         | 台灣地區       | 354          | 100.0       | 35.9        | 54.5        | 90.4        | 9.0        | 0.6        | 0.0        |
| 大陸/港澳     | 303             | 100.0      | 34.0         | 47.5        | 81.5        | 18.2        | 0.3         | 0.0        | 0.3        |            |
| 日韓        | 90              | 100.0      | 33.3         | 53.3        | 86.7        | 13.3        | 0.0         | 0.0        | 0.0        |            |
| 歐美        | 55              | 100.0      | 43.6         | 36.4        | 80.0        | 20.0        | 0.0         | 0.0        | 0.0        |            |
| 其他        | 29              | 100.0      | 44.8         | 41.4        | 86.2        | 10.3        | 3.4         | 0.0        | 3.4        |            |
| 參觀日期<br># | 平日              | 507        | 100.0        | 34.7        | 50.9        | 85.6        | 13.8        | 0.6        | 0.0        | 0.6        |
|           | 假日              | 324        | 100.0        | 37.3        | 49.1        | 86.4        | 13.3        | 0.3        | 0.0        | 0.3        |
| 遊客類型<br># | 團客              | 446        | 100.0        | 35.2        | 48.0        | 83.2        | 16.4        | 0.4        | 0.0        | 0.4        |
|           | 散客              | 385        | 100.0        | 36.4        | 52.7        | 89.1        | 10.4        | 0.5        | 0.0        | 0.5        |
| 參觀次數<br># | 第一次             | 406        | 100.0        | 37.7        | 48.8        | 86.5        | 13.3        | 0.2        | 0.0        | 0.2        |
|           | 一次以上            | 425        | 100.0        | 33.9        | 51.5        | 85.4        | 13.9        | 0.7        | 0.0        | 0.7        |
| 停留時間<br># | 一小時以內           | 38         | 100.0        | 50.0        | 28.9        | 78.9        | 21.1        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 一至二小時           | 418        | 100.0        | 33.3        | 52.6        | 85.9        | 13.9        | 0.2        | 0.0        | 0.2        |
|           | 二至三小時           | 253        | 100.0        | 37.5        | 48.2        | 85.8        | 13.4        | 0.8        | 0.0        | 0.8        |
|           | 三至四小時           | 77         | 100.0        | 33.8        | 51.9        | 85.7        | 13.0        | 1.3        | 0.0        | 1.3        |
|           | 四個小時以上          | 45         | 100.0        | 40.0        | 53.3        | 93.3        | 6.7         | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
| 問卷版本<br># | 中文版             | 669        | 100.0        | 35.0        | 51.0        | 85.9        | 13.5        | 0.6        | 0.0        | 0.6        |
|           | 日文版             | 90         | 100.0        | 33.3        | 53.3        | 86.7        | 13.3        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 英文版             | 72         | 100.0        | 45.8        | 38.9        | 84.7        | 15.3        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |

附表 42. 陳列室的空間規劃滿意度

|           |                 | 樣本<br>數    | 百分<br>比(%)   | 非常<br>滿意    | 還算<br>滿意    | 正面<br>評價    | 尚可          | 不太<br>滿意   | 非常<br>不滿意  | 負面<br>評價   |
|-----------|-----------------|------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|------------|
| <b>整體</b> |                 | <b>831</b> | <b>100.0</b> | <b>34.4</b> | <b>53.9</b> | <b>88.3</b> | <b>11.4</b> | <b>0.2</b> | <b>0.0</b> | <b>0.2</b> |
| 性別<br>#   | 男性              | 325        | 100.0        | 34.5        | 53.5        | 88.0        | 11.4        | 0.6        | 0.0        | 0.6        |
|           | 女性              | 506        | 100.0        | 34.4        | 54.2        | 88.5        | 11.5        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
| 年齡<br>#   | 15~19歲          | 84         | 100.0        | 32.1        | 61.9        | 94.0        | 6.0         | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 20~29歲          | 249        | 100.0        | 32.1        | 51.0        | 83.1        | 16.1        | 0.8        | 0.0        | 0.8        |
|           | 30~39歲          | 177        | 100.0        | 31.1        | 59.9        | 91.0        | 9.0         | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 40~49歲          | 131        | 100.0        | 36.6        | 50.4        | 87.0        | 13.0        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 50~59歲          | 117        | 100.0        | 33.3        | 53.0        | 86.3        | 13.7        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 60~64歲          | 37         | 100.0        | 48.6        | 48.6        | 97.3        | 2.7         | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 65歲及以上          | 36         | 100.0        | 52.8        | 47.2        | 100.0       | 0.0         | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
| 教育程度<br># | 國/初中(含以下)       | 14         | 100.0        | 50.0        | 42.9        | 92.9        | 7.1         | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 高中/高職           | 121        | 100.0        | 32.2        | 57.0        | 89.3        | 10.7        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 專科              | 176        | 100.0        | 40.3        | 46.6        | 86.9        | 12.5        | 0.6        | 0.0        | 0.6        |
|           | 大學              | 440        | 100.0        | 31.8        | 57.3        | 89.1        | 10.7        | 0.2        | 0.0        | 0.2        |
|           | 研究所(及以上)        | 80         | 100.0        | 36.3        | 48.8        | 85.0        | 15.0        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
| 職業<br>#   | 職員或勞工           | 331        | 100.0        | 32.0        | 54.4        | 86.4        | 13.3        | 0.3        | 0.0        | 0.3        |
|           | 學生              | 166        | 100.0        | 31.9        | 57.8        | 89.8        | 10.2        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 高階主管/企業負責人/專業人士 | 115        | 100.0        | 40.0        | 49.6        | 89.6        | 9.6         | 0.9        | 0.0        | 0.9        |
|           | 公教人員            | 98         | 100.0        | 35.7        | 54.1        | 89.8        | 10.2        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 家務工作/退休工作/無業    | 121        | 100.0        | 38.0        | 51.2        | 89.3        | 10.7        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 地區<br>#         | 台灣地區       | 354          | 100.0       | 34.5        | 53.7        | 88.1        | 11.6       | 0.3        | 0.0        |
| 大陸/港澳     |                 | 303        | 100.0        | 36.3        | 54.1        | 90.4        | 9.2         | 0.3        | 0.0        | 0.3        |
| 日韓        |                 | 90         | 100.0        | 23.3        | 62.2        | 85.6        | 14.4        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
| 歐美        |                 | 55         | 100.0        | 40.0        | 41.8        | 81.8        | 18.2        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
| 其他        |                 | 29         | 100.0        | 37.9        | 51.7        | 89.7        | 10.3        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
| 參觀日期<br># | 平日              | 507        | 100.0        | 32.9        | 54.2        | 87.2        | 12.6        | 0.2        | 0.0        | 0.2        |
|           | 假日              | 324        | 100.0        | 36.7        | 53.4        | 90.1        | 9.6         | 0.3        | 0.0        | 0.3        |
| 遊客類型<br># | 團客              | 446        | 100.0        | 35.0        | 55.2        | 90.1        | 9.4         | 0.4        | 0.0        | 0.4        |
|           | 散客              | 385        | 100.0        | 33.8        | 52.5        | 86.2        | 13.8        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
| 參觀次數<br># | 第一次             | 406        | 100.0        | 36.5        | 51.5        | 87.9        | 11.6        | 0.5        | 0.0        | 0.5        |
|           | 一次以上            | 425        | 100.0        | 32.5        | 56.2        | 88.7        | 11.3        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
| 停留時間<br># | 一小時以內           | 38         | 100.0        | 31.6        | 52.6        | 84.2        | 15.8        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 一至二小時           | 418        | 100.0        | 31.6        | 56.9        | 88.5        | 11.0        | 0.5        | 0.0        | 0.5        |
|           | 二至三小時           | 253        | 100.0        | 39.1        | 50.6        | 89.7        | 10.3        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 三至四小時           | 77         | 100.0        | 35.1        | 53.2        | 88.3        | 11.7        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 四個小時以上          | 45         | 100.0        | 35.6        | 46.7        | 82.2        | 17.8        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
| 問卷版本<br># | 中文版             | 669        | 100.0        | 35.3        | 54.1        | 89.4        | 10.3        | 0.3        | 0.0        | 0.3        |
|           | 日文版             | 90         | 100.0        | 23.3        | 63.3        | 86.7        | 13.3        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 英文版             | 72         | 100.0        | 40.3        | 40.3        | 80.6        | 19.4        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |

附表 43. 陳列室的光線照明滿意度

|           |                 | 樣本<br>數    | 百分<br>比(%)   | 非常<br>滿意    | 還算<br>滿意    | 正面<br>評價    | 尚可          | 不太<br>滿意   | 非常<br>不滿意  | 負面<br>評價   |
|-----------|-----------------|------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|------------|
| <b>整體</b> |                 | <b>831</b> | <b>100.0</b> | <b>36.5</b> | <b>47.7</b> | <b>84.1</b> | <b>14.0</b> | <b>1.9</b> | <b>0.0</b> | <b>1.9</b> |
| 性別        | 男性              | 325        | 100.0        | 35.7        | 47.4        | 83.1        | 15.4        | 1.5        | 0.0        | 1.5        |
|           | 女性              | 506        | 100.0        | 37.0        | 47.8        | 84.8        | 13.0        | 2.2        | 0.0        | 2.2        |
| 年齡<br>#   | 15~19歲          | 84         | 100.0        | 36.9        | 57.1        | 94.0        | 6.0         | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 20~29歲          | 249        | 100.0        | 37.8        | 46.6        | 84.3        | 14.1        | 1.6        | 0.0        | 1.6        |
|           | 30~39歲          | 177        | 100.0        | 35.6        | 45.8        | 81.4        | 16.9        | 1.7        | 0.0        | 1.7        |
|           | 40~49歲          | 131        | 100.0        | 38.9        | 46.6        | 85.5        | 9.9         | 4.6        | 0.0        | 4.6        |
|           | 50~59歲          | 117        | 100.0        | 35.9        | 47.9        | 83.8        | 14.5        | 1.7        | 0.0        | 1.7        |
|           | 60~64歲          | 37         | 100.0        | 24.3        | 45.9        | 70.3        | 27.0        | 2.7        | 0.0        | 2.7        |
|           | 65歲及以上          | 36         | 100.0        | 36.1        | 47.2        | 83.3        | 16.7        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
| 教育程度<br># | 國/初中(含以下)       | 14         | 100.0        | 35.7        | 57.1        | 92.9        | 7.1         | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 高中/高職           | 121        | 100.0        | 38.0        | 52.1        | 90.1        | 6.6         | 3.3        | 0.0        | 3.3        |
|           | 專科              | 176        | 100.0        | 35.2        | 44.9        | 80.1        | 19.3        | 0.6        | 0.0        | 0.6        |
|           | 大學              | 440        | 100.0        | 35.9        | 49.1        | 85.0        | 13.4        | 1.6        | 0.0        | 1.6        |
|           | 研究所(及以上)        | 80         | 100.0        | 40.0        | 37.5        | 77.5        | 17.5        | 5.0        | 0.0        | 5.0        |
| 職業<br>#   | 職員或勞工           | 331        | 100.0        | 33.8        | 46.8        | 80.7        | 16.9        | 2.4        | 0.0        | 2.4        |
|           | 學生              | 166        | 100.0        | 38.6        | 51.8        | 90.4        | 8.4         | 1.2        | 0.0        | 1.2        |
|           | 高階主管/企業負責人/專業人士 | 115        | 100.0        | 41.7        | 42.6        | 84.3        | 13.9        | 1.7        | 0.0        | 1.7        |
|           | 公教人員            | 98         | 100.0        | 35.7        | 54.1        | 89.8        | 9.2         | 1.0        | 0.0        | 1.0        |
|           | 家務工作/退休工作/無業    | 121        | 100.0        | 36.4        | 43.8        | 80.2        | 17.4        | 2.5        | 0.0        | 2.5        |
|           | 地區<br>#         | 台灣地區       | 354          | 100.0       | 36.4        | 49.2        | 85.6        | 12.1       | 2.3        | 0.0        |
| 大陸/港澳     |                 | 303        | 100.0        | 38.9        | 43.6        | 82.5        | 15.8        | 1.7        | 0.0        | 1.7        |
| 日韓        |                 | 90         | 100.0        | 27.8        | 52.2        | 80.0        | 16.7        | 3.3        | 0.0        | 3.3        |
| 歐美        |                 | 55         | 100.0        | 36.4        | 49.1        | 85.5        | 14.5        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
| 其他        |                 | 29         | 100.0        | 37.9        | 55.2        | 93.1        | 6.9         | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
| 參觀日期      | 平日              | 507        | 100.0        | 36.5        | 48.3        | 84.8        | 13.6        | 1.6        | 0.0        | 1.6        |
|           | 假日              | 324        | 100.0        | 36.4        | 46.6        | 83.0        | 14.5        | 2.5        | 0.0        | 2.5        |
| 遊客類型      | 團客              | 446        | 100.0        | 37.7        | 46.6        | 84.3        | 14.3        | 1.3        | 0.0        | 1.3        |
|           | 散客              | 385        | 100.0        | 35.1        | 48.8        | 83.9        | 13.5        | 2.6        | 0.0        | 2.6        |
| 參觀次數      | 第一次             | 406        | 100.0        | 37.2        | 48.8        | 86.0        | 12.3        | 1.7        | 0.0        | 1.7        |
|           | 一次以上            | 425        | 100.0        | 35.8        | 46.6        | 82.4        | 15.5        | 2.1        | 0.0        | 2.1        |
| 停留時間<br># | 一小時以內           | 38         | 100.0        | 28.9        | 65.8        | 94.7        | 5.3         | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 一至二小時           | 418        | 100.0        | 35.9        | 48.3        | 84.2        | 14.4        | 1.4        | 0.0        | 1.4        |
|           | 二至三小時           | 253        | 100.0        | 38.7        | 44.7        | 83.4        | 13.8        | 2.8        | 0.0        | 2.8        |
|           | 三至四小時           | 77         | 100.0        | 39.0        | 44.2        | 83.1        | 15.6        | 1.3        | 0.0        | 1.3        |
|           | 四個小時以上          | 45         | 100.0        | 31.1        | 48.9        | 80.0        | 15.6        | 4.4        | 0.0        | 4.4        |
| 問卷版本      | 中文版             | 669        | 100.0        | 37.2        | 47.4        | 84.6        | 13.5        | 1.9        | 0.0        | 1.9        |
|           | 日文版             | 90         | 100.0        | 28.9        | 52.2        | 81.1        | 15.6        | 3.3        | 0.0        | 3.3        |
|           | 英文版             | 72         | 100.0        | 38.9        | 44.4        | 83.3        | 16.7        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |

附表 44. 請問您今天有沒有參加團體導覽，或租用個人的語音導覽機？

|             |                     | 樣本數        | 百分比<br>(%)   | 都沒使<br>用    | 團體導覽-<br>故宮的導<br>覽員 | 團體導覽-<br>旅行社領隊<br>/導遊人員 | 個人語<br>音導覽<br>機 |
|-------------|---------------------|------------|--------------|-------------|---------------------|-------------------------|-----------------|
| <b>整體</b>   |                     | <b>845</b> | <b>100.0</b> | <b>40.5</b> | <b>16.1</b>         | <b>29.7</b>             | <b>13.7</b>     |
| 性別          | 男性                  | 327        | 100.0        | 41.3        | 16.5                | 30.0                    | 12.2            |
|             | 女性                  | 518        | 100.0        | 40.0        | 15.8                | 29.5                    | 14.7            |
| 年齡<br>*     | 15~19歲              | 87         | 100.0        | 46.0        | 21.8                | 16.1                    | 16.1            |
|             | 20~29歲              | 253        | 100.0        | 45.1        | 13.8                | 31.6                    | 9.5             |
|             | 30~39歲              | 182        | 100.0        | 42.3        | 16.5                | 29.1                    | 12.1            |
|             | 40~49歲              | 132        | 100.0        | 37.9        | 14.4                | 33.3                    | 14.4            |
|             | 50~59歲              | 117        | 100.0        | 34.2        | 13.7                | 28.2                    | 23.9            |
|             | 60~64歲              | 38         | 100.0        | 26.3        | 26.3                | 31.6                    | 15.8            |
|             | 65歲及以上              | 36         | 100.0        | 30.6        | 19.4                | 41.7                    | 8.3             |
| 教育程度<br>**  | 國/初中(含以下)           | 14         | 100.0        | 28.6        | 21.4                | 42.9                    | 7.1             |
|             | 高中/高職               | 122        | 100.0        | 34.4        | 16.4                | 34.4                    | 14.8            |
|             | 專科                  | 178        | 100.0        | 32.6        | 13.5                | 39.3                    | 14.6            |
|             | 大學                  | 450        | 100.0        | 42.2        | 16.7                | 27.6                    | 13.6            |
|             | 研究所(及以上)            | 81         | 100.0        | 59.3        | 17.3                | 11.1                    | 12.3            |
| 職業<br>***   | 職員或勞工               | 338        | 100.0        | 38.5        | 13.9                | 37.0                    | 10.7            |
|             | 學生                  | 171        | 100.0        | 59.6        | 17.0                | 12.3                    | 11.1            |
|             | 高階主管/企業負責<br>人/專業人士 | 116        | 100.0        | 28.4        | 25.0                | 26.7                    | 19.8            |
|             | 公教人員                | 98         | 100.0        | 35.7        | 18.4                | 33.7                    | 12.2            |
|             | 家務工作/退休工作/<br>無業    | 122        | 100.0        | 34.4        | 10.7                | 33.6                    | 21.3            |
|             | 地區<br>***           | 台灣地區       | 364          | 100.0       | 55.8                | 17.6                    | 9.9             |
| 大陸/港澳       | 304                 | 100.0      | 21.1         | 15.5        | 54.6                | 8.9                     |                 |
| 日韓          | 91                  | 100.0      | 31.9         | 13.2        | 36.3                | 18.7                    |                 |
| 歐美          | 56                  | 100.0      | 50.0         | 19.6        | 12.5                | 17.9                    |                 |
| 其他          | 30                  | 100.0      | 60.0         | 6.7         | 30.0                | 3.3                     |                 |
| 參觀日期        | 平日                  | 517        | 100.0        | 38.5        | 17.2                | 31.3                    | 13.0            |
|             | 假日                  | 328        | 100.0        | 43.6        | 14.3                | 27.1                    | 14.9            |
| 遊客類型<br>*** | 團客                  | 450        | 100.0        | 19.8        | 20.4                | 52.2                    | 7.6             |
|             | 散客                  | 395        | 100.0        | 64.1        | 11.1                | 4.1                     | 20.8            |
| 參觀次數<br>*** | 第一次                 | 411        | 100.0        | 32.1        | 17.3                | 36.0                    | 14.6            |
|             | 一次以上                | 434        | 100.0        | 48.4        | 15.0                | 23.7                    | 12.9            |
| 停留時間<br>*** | 一小時以內               | 38         | 100.0        | 57.9        | 7.9                 | 26.3                    | 7.9             |
|             | 一至二小時               | 424        | 100.0        | 35.4        | 14.2                | 40.6                    | 9.9             |
|             | 二至三小時               | 257        | 100.0        | 42.4        | 21.4                | 21.8                    | 14.4            |
|             | 三至四小時               | 80         | 100.0        | 50.0        | 15.0                | 11.3                    | 23.8            |
|             | 四個小時以上              | 46         | 100.0        | 45.7        | 13.0                | 8.7                     | 32.6            |
| 問卷版本        | 中文版                 | 680        | 100.0        | 41.0        | 16.0                | 29.9                    | 13.1            |
|             | 日文版                 | 91         | 100.0        | 30.8        | 13.2                | 37.4                    | 18.7            |
|             | 英文版                 | 74         | 100.0        | 47.3        | 20.3                | 18.9                    | 13.5            |

附表 45 都沒使用，請問您為什麼沒有參加團體導覽，或租用個人的語音導覽機？

|            | 樣本數             | 百分比 (%)      | 不知道有<br>導覽員解<br>說服務 | 不知道有<br>語音導覽<br>機 | 導覽機<br>租金太<br>貴 | 沒有想<br>聽的語<br>言版本 | 沒有<br>需要    | 其他         |     |
|------------|-----------------|--------------|---------------------|-------------------|-----------------|-------------------|-------------|------------|-----|
| <b>整體</b>  | <b>342</b>      | <b>100.0</b> | <b>15.8</b>         | <b>14.6</b>       | <b>11.7</b>     | <b>2.9</b>        | <b>53.5</b> | <b>1.5</b> |     |
| 性別         | 男性              | 135          | 100.0               | 17.0              | 11.9            | 11.9              | 3.7         | 54.1       | 1.5 |
|            | 女性              | 207          | 100.0               | 15.0              | 16.4            | 11.6              | 2.4         | 53.1       | 1.4 |
| 年齡<br>#    | 15~19歲          | 40           | 100.0               | 25.0              | 10.0            | 17.5              | 2.5         | 45.0       | 0.0 |
|            | 20~29歲          | 114          | 100.0               | 9.6               | 18.4            | 13.2              | 0.9         | 57.9       | 0.0 |
|            | 30~39歲          | 77           | 100.0               | 20.8              | 10.4            | 9.1               | 1.3         | 53.2       | 5.2 |
|            | 40~49歲          | 50           | 100.0               | 14.0              | 6.0             | 10.0              | 6.0         | 64.0       | 0.0 |
|            | 50~59歲          | 40           | 100.0               | 20.0              | 20.0            | 5.0               | 7.5         | 45.0       | 2.5 |
|            | 60~64歲          | 10           | 100.0               | 20.0              | 20.0            | 20.0              | 10.0        | 30.0       | 0.0 |
|            | 65歲及以上          | 11           | 100.0               | 0.0               | 36.4            | 18.2              | 0.0         | 45.5       | 0.0 |
| 教育程度<br>#  | 國/初中(含以下)       | 4            | 100.0               | 50.0              | 0.0             | 25.0              | 0.0         | 25.0       | 0.0 |
|            | 高中/高職           | 42           | 100.0               | 16.7              | 21.4            | 14.3              | 9.5         | 38.1       | 0.0 |
|            | 專科              | 58           | 100.0               | 12.1              | 19.0            | 12.1              | 1.7         | 53.4       | 1.7 |
|            | 大學              | 190          | 100.0               | 16.8              | 12.1            | 10.5              | 1.1         | 57.4       | 2.1 |
|            | 研究所(及以上)        | 48           | 100.0               | 12.5              | 14.6            | 12.5              | 6.3         | 54.2       | 0.0 |
| 職業<br>#    | 職員或勞工           | 130          | 100.0               | 18.5              | 7.7             | 10.8              | 0.8         | 59.2       | 3.1 |
|            | 學生              | 102          | 100.0               | 14.7              | 19.6            | 15.7              | 2.0         | 48.0       | 0.0 |
|            | 高階主管/企業負責人/專業人士 | 33           | 100.0               | 21.2              | 9.1             | 15.2              | 9.1         | 45.5       | 0.0 |
|            | 公教人員            | 35           | 100.0               | 8.6               | 20.0            | 8.6               | 0.0         | 60.0       | 2.9 |
|            | 家務工作/退休工作/無業    | 42           | 100.0               | 11.9              | 23.8            | 4.8               | 9.5         | 50.0       | 0.0 |
| 地區<br>#    | 台灣地區            | 203          | 100.0               | 14.3              | 11.3            | 11.8              | 2.0         | 58.6       | 2.0 |
|            | 大陸/港澳           | 64           | 100.0               | 23.4              | 20.3            | 10.9              | 1.6         | 42.2       | 1.6 |
|            | 日韓              | 29           | 100.0               | 13.8              | 20.7            | 17.2              | 3.4         | 44.8       | 0.0 |
|            | 歐美              | 28           | 100.0               | 3.6               | 14.3            | 10.7              | 10.7        | 60.7       | 0.0 |
|            | 其他              | 18           | 100.0               | 27.8              | 22.2            | 5.6               | 5.6         | 38.9       | 0.0 |
| 參觀日期       | 平日              | 199          | 100.0               | 18.1              | 16.1            | 9.5               | 3.0         | 51.8       | 1.5 |
|            | 假日              | 143          | 100.0               | 12.6              | 12.6            | 14.7              | 2.8         | 55.9       | 1.4 |
| 遊客類型<br>** | 團客              | 89           | 100.0               | 16.9              | 21.3            | 14.6              | 5.6         | 40.4       | 1.1 |
|            | 散客              | 253          | 100.0               | 15.4              | 12.3            | 10.7              | 2.0         | 58.1       | 1.6 |
| 參觀次數<br>*  | 第一次             | 132          | 100.0               | 18.2              | 25.0            | 7.6               | 3.8         | 44.7       | 0.8 |
|            | 一次以上            | 210          | 100.0               | 14.3              | 8.1             | 14.3              | 2.4         | 59.0       | 1.9 |
| 停留時間<br>#  | 一小時以內           | 22           | 100.0               | 13.6              | 31.8            | 4.5               | 4.5         | 45.5       | 0.0 |
|            | 一至二小時           | 150          | 100.0               | 17.3              | 12.7            | 12.0              | 3.3         | 52.0       | 2.7 |
|            | 二至三小時           | 109          | 100.0               | 14.7              | 13.8            | 10.1              | 2.8         | 57.8       | 0.9 |
|            | 三至四小時           | 40           | 100.0               | 20.0              | 12.5            | 15.0              | 2.5         | 50.0       | 0.0 |
|            | 四個小時以上          | 21           | 100.0               | 4.8               | 19.0            | 19.0              | 0.0         | 57.1       | 0.0 |
| 問卷版本<br>#  | 中文版             | 279          | 100.0               | 16.5              | 14.0            | 11.1              | 2.2         | 54.5       | 1.8 |
|            | 日文版             | 28           | 100.0               | 14.3              | 21.4            | 17.9              | 3.6         | 42.9       | 0.0 |
|            | 英文版             | 35           | 100.0               | 11.4              | 14.3            | 11.4              | 8.6         | 54.3       | 0.0 |

附表 46 團體導覽-故宮的導覽員滿意度

|           |                 | 樣本<br>數    | 百分<br>比(%)   | 非常<br>滿意    | 還算<br>滿意    | 正面<br>評價    | 尚可          | 不太<br>滿意   | 非常<br>不滿意  | 負面<br>評價   |
|-----------|-----------------|------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|------------|
| <b>整體</b> |                 | <b>136</b> | <b>100.0</b> | <b>44.9</b> | <b>39.7</b> | <b>84.6</b> | <b>14.0</b> | <b>1.5</b> | <b>0.0</b> | <b>1.5</b> |
| 性別<br>#   | 男性              | 54         | 100.0        | 42.6        | 40.7        | 83.3        | 16.7        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 女性              | 82         | 100.0        | 46.3        | 39.0        | 85.4        | 12.2        | 2.4        | 0.0        | 2.4        |
| 年齡<br>#   | 15~19歲          | 19         | 100.0        | 47.4        | 31.6        | 78.9        | 21.1        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 20~29歲          | 35         | 100.0        | 48.6        | 34.3        | 82.9        | 17.1        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 30~39歲          | 30         | 100.0        | 26.7        | 56.7        | 83.3        | 10.0        | 6.7        | 0.0        | 6.7        |
|           | 40~49歲          | 19         | 100.0        | 36.8        | 52.6        | 89.5        | 10.5        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 50~59歲          | 16         | 100.0        | 68.8        | 25.0        | 93.8        | 6.3         | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 60~64歲          | 10         | 100.0        | 50.0        | 40.0        | 90.0        | 10.0        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 65歲及以上          | 7          | 100.0        | 57.1        | 14.3        | 71.4        | 28.6        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
| 教育程度<br># | 國/初中(含以下)       | 3          | 100.0        | 66.7        | 33.3        | 100.0       | 0.0         | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 高中/高職           | 20         | 100.0        | 55.0        | 30.0        | 85.0        | 15.0        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 專科              | 24         | 100.0        | 29.2        | 37.5        | 66.7        | 33.3        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 大學              | 75         | 100.0        | 48.0        | 44.0        | 92.0        | 6.7         | 1.3        | 0.0        | 1.3        |
|           | 研究所(及以上)        | 14         | 100.0        | 35.7        | 35.7        | 71.4        | 21.4        | 7.1        | 0.0        | 7.1        |
| 職業<br>#   | 職員或勞工           | 47         | 100.0        | 38.3        | 42.6        | 80.9        | 19.1        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 學生              | 29         | 100.0        | 44.8        | 37.9        | 82.8        | 17.2        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 高階主管/企業負責人/專業人士 | 29         | 100.0        | 51.7        | 37.9        | 89.7        | 6.9         | 3.4        | 0.0        | 3.4        |
|           | 公教人員            | 18         | 100.0        | 50.0        | 44.4        | 94.4        | 0.0         | 5.6        | 0.0        | 5.6        |
|           | 家務工作/退休工作/無業    | 13         | 100.0        | 46.2        | 30.8        | 76.9        | 23.1        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 地區<br>#         | 台灣地區       | 64           | 100.0       | 50.0        | 40.6        | 90.6        | 7.8        | 1.6        | 0.0        |
| 大陸/港澳     |                 | 47         | 100.0        | 44.7        | 36.2        | 80.9        | 17.0        | 2.1        | 0.0        | 2.1        |
| 日韓        |                 | 12         | 100.0        | 25.0        | 33.3        | 58.3        | 41.7        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
| 歐美        |                 | 11         | 100.0        | 45.5        | 45.5        | 90.9        | 9.1         | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
| 其他        |                 | 2          | 100.0        | 0.0         | 100.0       | 100.0       | 0.0         | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
| 參觀日期<br># | 平日              | 89         | 100.0        | 47.2        | 39.3        | 86.5        | 12.4        | 1.1        | 0.0        | 1.1        |
|           | 假日              | 47         | 100.0        | 40.4        | 40.4        | 80.9        | 17.0        | 2.1        | 0.0        | 2.1        |
| 遊客類型<br># | 團客              | 92         | 100.0        | 44.6        | 38.0        | 82.6        | 16.3        | 1.1        | 0.0        | 1.1        |
|           | 散客              | 44         | 100.0        | 45.5        | 43.2        | 88.6        | 9.1         | 2.3        | 0.0        | 2.3        |
| 參觀次數<br># | 第一次             | 71         | 100.0        | 49.3        | 32.4        | 81.7        | 16.9        | 1.4        | 0.0        | 1.4        |
|           | 一次以上            | 65         | 100.0        | 40.0        | 47.7        | 87.7        | 10.8        | 1.5        | 0.0        | 1.5        |
| 停留時間<br># | 一小時以內           | 3          | 100.0        | 33.3        | 33.3        | 66.7        | 33.3        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 一至二小時           | 60         | 100.0        | 45.0        | 36.7        | 81.7        | 18.3        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 二至三小時           | 55         | 100.0        | 40.0        | 49.1        | 89.1        | 9.1         | 1.8        | 0.0        | 1.8        |
|           | 三至四小時           | 12         | 100.0        | 66.7        | 16.7        | 83.3        | 16.7        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 四個小時以上          | 6          | 100.0        | 50.0        | 33.3        | 83.3        | 0.0         | 16.7       | 0.0        | 16.7       |
| 問卷版本<br># | 中文版             | 109        | 100.0        | 47.7        | 38.5        | 86.2        | 11.9        | 1.8        | 0.0        | 1.8        |
|           | 日文版             | 12         | 100.0        | 25.0        | 41.7        | 66.7        | 33.3        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 英文版             | 15         | 100.0        | 40.0        | 46.7        | 86.7        | 13.3        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |

附表 47. 體導覽-旅行社領隊/導遊人員滿意度

|           |                 | 樣本<br>數    | 百分<br>比(%)   | 非常<br>滿意    | 還算<br>滿意    | 正面<br>評價    | 尚可          | 不太<br>滿意   | 非常<br>不滿意  | 負面<br>評價   |
|-----------|-----------------|------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|------------|
| <b>整體</b> |                 | <b>251</b> | <b>100.0</b> | <b>48.2</b> | <b>36.7</b> | <b>84.9</b> | <b>14.7</b> | <b>0.4</b> | <b>0.0</b> | <b>0.4</b> |
| 性別<br>#   | 男性              | 98         | 100.0        | 50.0        | 31.6        | 81.6        | 17.3        | 1.0        | 0.0        | 1.0        |
|           | 女性              | 153        | 100.0        | 47.1        | 39.9        | 86.9        | 13.1        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
| 年齡<br>#   | 15~19歲          | 14         | 100.0        | 50.0        | 35.7        | 85.7        | 14.3        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 20~29歲          | 80         | 100.0        | 46.3        | 31.3        | 77.5        | 22.5        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 30~39歲          | 53         | 100.0        | 47.2        | 41.5        | 88.7        | 9.4         | 1.9        | 0.0        | 1.9        |
|           | 40~49歲          | 44         | 100.0        | 50.0        | 43.2        | 93.2        | 6.8         | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 50~59歲          | 33         | 100.0        | 45.5        | 45.5        | 90.9        | 9.1         | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 60~64歲          | 12         | 100.0        | 50.0        | 33.3        | 83.3        | 16.7        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 65歲及以上          | 15         | 100.0        | 60.0        | 13.3        | 73.3        | 26.7        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
| 教育程度<br># | 國/初中(含以下)       | 6          | 100.0        | 50.0        | 50.0        | 100.0       | 0.0         | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 高中/高職           | 42         | 100.0        | 45.2        | 33.3        | 78.6        | 21.4        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 專科              | 70         | 100.0        | 57.1        | 34.3        | 91.4        | 8.6         | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 大學              | 124        | 100.0        | 46.0        | 37.1        | 83.1        | 16.1        | 0.8        | 0.0        | 0.8        |
|           | 研究所(及以上)        | 9          | 100.0        | 22.2        | 55.6        | 77.8        | 22.2        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
| 職業<br>#   | 職員或勞工           | 125        | 100.0        | 49.6        | 35.2        | 84.8        | 15.2        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 學生              | 21         | 100.0        | 42.9        | 42.9        | 85.7        | 14.3        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 高階主管/企業負責人/專業人士 | 31         | 100.0        | 51.6        | 32.3        | 83.9        | 16.1        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 公教人員            | 33         | 100.0        | 33.3        | 45.5        | 78.8        | 18.2        | 3.0        | 0.0        | 3.0        |
|           | 家務工作/退休工作/無業    | 41         | 100.0        | 56.1        | 34.1        | 90.2        | 9.8         | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 地區<br>#         | 台灣地區       | 36           | 100.0       | 30.6        | 50.0        | 80.6        | 19.4       | 0.0        | 0.0        |
| 大陸/港澳     |                 | 166        | 100.0        | 54.8        | 33.1        | 88.0        | 11.4        | 0.6        | 0.0        | 0.6        |
| 日韓        |                 | 33         | 100.0        | 36.4        | 36.4        | 72.7        | 27.3        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
| 歐美        |                 | 7          | 100.0        | 42.9        | 42.9        | 85.7        | 14.3        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
| 其他        |                 | 9          | 100.0        | 44.4        | 44.4        | 88.9        | 11.1        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
| 參觀日期<br># | 平日              | 162        | 100.0        | 48.8        | 36.4        | 85.2        | 14.2        | 0.6        | 0.0        | 0.6        |
|           | 假日              | 89         | 100.0        | 47.2        | 37.1        | 84.3        | 15.7        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
| 遊客類型<br># | 團客              | 235        | 100.0        | 49.4        | 36.6        | 86.0        | 13.6        | 0.4        | 0.0        | 0.4        |
|           | 散客              | 16         | 100.0        | 31.3        | 37.5        | 68.8        | 31.3        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
| 參觀次數<br># | 第一次             | 148        | 100.0        | 52.0        | 33.1        | 85.1        | 14.2        | 0.7        | 0.0        | 0.7        |
|           | 一次以上            | 103        | 100.0        | 42.7        | 41.7        | 84.5        | 15.5        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
| 停留時間<br># | 一小時以內           | 10         | 100.0        | 40.0        | 40.0        | 80.0        | 20.0        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 一至二小時           | 172        | 100.0        | 49.4        | 35.5        | 84.9        | 14.5        | 0.6        | 0.0        | 0.6        |
|           | 二至三小時           | 56         | 100.0        | 41.1        | 42.9        | 83.9        | 16.1        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 三至四小時           | 9          | 100.0        | 77.8        | 11.1        | 88.9        | 11.1        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 四個小時以上          | 4          | 100.0        | 50.0        | 50.0        | 100.0       | 0.0         | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
| 問卷版本<br># | 中文版             | 203        | 100.0        | 48.8        | 37.9        | 86.7        | 12.8        | 0.5        | 0.0        | 0.5        |
|           | 日文版             | 34         | 100.0        | 38.2        | 35.3        | 73.5        | 26.5        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 英文版             | 14         | 100.0        | 64.3        | 21.4        | 85.7        | 14.3        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |

附表 48 個人語音導覽機滿意度

|           |                 | 樣本<br>數    | 百分<br>比(%)   | 非常<br>滿意    | 還算<br>滿意    | 正面<br>評價    | 尚可          | 不太<br>滿意   | 非常<br>不滿意  | 負面<br>評價   |
|-----------|-----------------|------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|------------|
| <b>整體</b> |                 | <b>116</b> | <b>100.0</b> | <b>26.7</b> | <b>51.7</b> | <b>78.4</b> | <b>12.9</b> | <b>6.9</b> | <b>1.7</b> | <b>8.6</b> |
| 性別        | 男性              | 40         | 100.0        | 32.5        | 55.0        | 87.5        | 7.5         | 5.0        | 0.0        | 5.0        |
|           | 女性              | 76         | 100.0        | 23.7        | 50.0        | 73.7        | 15.8        | 7.9        | 2.6        | 10.5       |
| 年齡<br>#   | 15~19歲          | 14         | 100.0        | 21.4        | 50.0        | 71.4        | 28.6        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 20~29歲          | 24         | 100.0        | 37.5        | 41.7        | 79.2        | 12.5        | 8.3        | 0.0        | 8.3        |
|           | 30~39歲          | 22         | 100.0        | 27.3        | 54.5        | 81.8        | 0.0         | 13.6       | 4.5        | 18.2       |
|           | 40~49歲          | 19         | 100.0        | 21.1        | 52.6        | 73.7        | 10.5        | 10.5       | 5.3        | 15.8       |
|           | 50~59歲          | 28         | 100.0        | 21.4        | 64.3        | 85.7        | 10.7        | 3.6        | 0.0        | 3.6        |
|           | 60~64歲          | 6          | 100.0        | 33.3        | 33.3        | 66.7        | 33.3        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 65歲及以上          | 3          | 100.0        | 33.3        | 33.3        | 66.7        | 33.3        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
| 教育程度<br># | 國/初中(含以下)       | 1          | 100.0        | 100.0       | 0.0         | 100.0       | 0.0         | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 高中/高職           | 18         | 100.0        | 33.3        | 55.6        | 88.9        | 11.1        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 專科              | 26         | 100.0        | 26.9        | 61.5        | 88.5        | 7.7         | 0.0        | 3.8        | 3.8        |
|           | 大學              | 61         | 100.0        | 24.6        | 49.2        | 73.8        | 13.1        | 13.1       | 0.0        | 13.1       |
|           | 研究所(及以上)        | 10         | 100.0        | 20.0        | 40.0        | 60.0        | 30.0        | 0.0        | 10.0       | 10.0       |
| 職業<br>#   | 職員或勞工           | 36         | 100.0        | 25.0        | 55.6        | 80.6        | 11.1        | 5.6        | 2.8        | 8.3        |
|           | 學生              | 19         | 100.0        | 26.3        | 52.6        | 78.9        | 21.1        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 高階主管/企業負責人/專業人士 | 23         | 100.0        | 21.7        | 52.2        | 73.9        | 8.7         | 17.4       | 0.0        | 17.4       |
|           | 公教人員            | 12         | 100.0        | 33.3        | 41.7        | 75.0        | 16.7        | 8.3        | 0.0        | 8.3        |
|           | 家務工作/退休工作/無業    | 26         | 100.0        | 30.8        | 50.0        | 80.8        | 11.5        | 3.8        | 3.8        | 7.7        |
|           | 地區<br>#         | 台灣地區       | 61           | 100.0       | 18.0        | 59.0        | 77.0        | 13.1       | 6.6        | 3.3        |
| 大陸/港澳     | 27              | 100.0      | 48.1         | 33.3        | 81.5        | 11.1        | 7.4         | 0.0        | 7.4        |            |
| 日韓        | 17              | 100.0      | 29.4         | 52.9        | 82.4        | 11.8        | 5.9         | 0.0        | 5.9        |            |
| 歐美        | 10              | 100.0      | 20.0         | 50.0        | 70.0        | 20.0        | 10.0        | 0.0        | 10.0       |            |
| 其他        | 1               | 100.0      | 0.0          | 100.0       | 100.0       | 0.0         | 0.0         | 0.0        | 0.0        |            |
| 參觀日期      | 平日              | 67         | 100.0        | 26.9        | 50.7        | 77.6        | 13.4        | 6.0        | 3.0        | 9.0        |
|           | 假日              | 49         | 100.0        | 26.5        | 53.1        | 79.6        | 12.2        | 8.2        | 0.0        | 8.2        |
| 遊客類型<br># | 團客              | 34         | 100.0        | 32.4        | 47.1        | 79.4        | 14.7        | 2.9        | 2.9        | 5.9        |
|           | 散客              | 82         | 100.0        | 24.4        | 53.7        | 78.0        | 12.2        | 8.5        | 1.2        | 9.8        |
| 參觀次數      | 第一次             | 60         | 100.0        | 36.7        | 43.3        | 80.0        | 10.0        | 10.0       | 0.0        | 10.0       |
|           | 一次以上            | 56         | 100.0        | 16.1        | 60.7        | 76.8        | 16.1        | 3.6        | 3.6        | 7.1        |
| 停留時間<br># | 一小時以內           | 3          | 100.0        | 66.7        | 33.3        | 100.0       | 0.0         | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 一至二小時           | 42         | 100.0        | 33.3        | 52.4        | 85.7        | 7.1         | 4.8        | 2.4        | 7.1        |
|           | 二至三小時           | 37         | 100.0        | 16.2        | 54.1        | 70.3        | 21.6        | 5.4        | 2.7        | 8.1        |
|           | 三至四小時           | 19         | 100.0        | 42.1        | 47.4        | 89.5        | 0.0         | 10.5       | 0.0        | 10.5       |
|           | 四個小時以上          | 15         | 100.0        | 6.7         | 53.3        | 60.0        | 26.7        | 13.3       | 0.0        | 13.3       |
| 問卷版本<br># | 中文版             | 89         | 100.0        | 27.0        | 51.7        | 78.7        | 12.4        | 6.7        | 2.2        | 9.0        |
|           | 日文版             | 17         | 100.0        | 29.4        | 52.9        | 82.4        | 11.8        | 5.9        | 0.0        | 5.9        |
|           | 英文版             | 10         | 100.0        | 20.0        | 50.0        | 70.0        | 20.0        | 10.0       | 0.0        | 10.0       |

附表 49 請問您來故宮參觀前，有沒有使用故宮的網站來獲得館藏文物？

|             |                 | 樣本數        | 百分比(%)       | 沒有使用        | 有使用         |
|-------------|-----------------|------------|--------------|-------------|-------------|
| <b>整體</b>   |                 | <b>845</b> | <b>100.0</b> | <b>73.6</b> | <b>26.4</b> |
| 性別          | 男性              | 327        | 100.0        | 73.4        | 26.6        |
|             | 女性              | 518        | 100.0        | 73.7        | 26.3        |
| 年齡<br>*     | 15~19歲          | 87         | 100.0        | 69.0        | 31.0        |
|             | 20~29歲          | 253        | 100.0        | 71.9        | 28.1        |
|             | 30~39歲          | 182        | 100.0        | 74.7        | 25.3        |
|             | 40~49歲          | 132        | 100.0        | 68.9        | 31.1        |
|             | 50~59歲          | 117        | 100.0        | 74.4        | 25.6        |
|             | 60~64歲          | 38         | 100.0        | 94.7        | 5.3         |
|             | 65歲及以上          | 36         | 100.0        | 83.3        | 16.7        |
| 教育程度<br>*** | 國/初中(含以下)       | 14         | 100.0        | 92.9        | 7.1         |
|             | 高中/高職           | 122        | 100.0        | 80.3        | 19.7        |
|             | 專科              | 178        | 100.0        | 83.1        | 16.9        |
|             | 大學              | 450        | 100.0        | 70.9        | 29.1        |
|             | 研究所(及以上)        | 81         | 100.0        | 54.3        | 45.7        |
| 職業          | 職員或勞工           | 338        | 100.0        | 74.0        | 26.0        |
|             | 學生              | 171        | 100.0        | 73.1        | 26.9        |
|             | 高階主管/企業負責人/專業人士 | 116        | 100.0        | 75.9        | 24.1        |
|             | 公教人員            | 98         | 100.0        | 64.3        | 35.7        |
|             | 家務工作/退休工作/無業    | 122        | 100.0        | 78.7        | 21.3        |
| 地區<br>***   | 台灣地區            | 364        | 100.0        | 58.8        | 41.2        |
|             | 大陸/港澳           | 304        | 100.0        | 84.9        | 15.1        |
|             | 日韓              | 91         | 100.0        | 90.1        | 9.9         |
|             | 歐美              | 56         | 100.0        | 78.6        | 21.4        |
|             | 其他              | 30         | 100.0        | 80.0        | 20.0        |
| 參觀日期<br>**  | 平日              | 517        | 100.0        | 77.4        | 22.6        |
|             | 假日              | 328        | 100.0        | 67.7        | 32.3        |
| 遊客類型<br>*** | 團客              | 450        | 100.0        | 79.1        | 20.9        |
|             | 散客              | 395        | 100.0        | 67.3        | 32.7        |
| 參觀次數<br>*** | 第一次             | 411        | 100.0        | 83.7        | 16.3        |
|             | 一次以上            | 434        | 100.0        | 64.1        | 35.9        |
| 停留時間<br>*** | 一小時以內           | 38         | 100.0        | 86.8        | 13.2        |
|             | 一至二小時           | 424        | 100.0        | 77.8        | 22.2        |
|             | 二至三小時           | 257        | 100.0        | 71.2        | 28.8        |
|             | 三至四小時           | 80         | 100.0        | 65.0        | 35.0        |
|             | 四個小時以上          | 46         | 100.0        | 52.2        | 47.8        |
| 問卷版本<br>**  | 中文版             | 680        | 100.0        | 70.9        | 29.1        |
|             | 日文版             | 91         | 100.0        | 89.0        | 11.0        |
|             | 英文版             | 74         | 100.0        | 79.7        | 20.3        |

附表 50. 有使用，請問您為什麼沒有使用故宮網站？

|                     | 樣本<br>數    | 百分<br>比(%)   | 想用，但不<br>知道故宮官<br>方網址 | 想用，但<br>連不上故<br>宮網站 | 沒有<br>需要    | 不會用電<br>腦上網 | 沒有上<br>網設備 |
|---------------------|------------|--------------|-----------------------|---------------------|-------------|-------------|------------|
| <b>整體</b>           | <b>622</b> | <b>100.0</b> | <b>23.8</b>           | <b>15.3</b>         | <b>54.0</b> | <b>3.7</b>  | <b>3.2</b> |
| 性別                  |            |              |                       |                     |             |             |            |
| 男性                  | 240        | 100.0        | 26.3                  | 13.8                | 53.3        | 4.6         | 2.1        |
| 女性                  | 382        | 100.0        | 22.3                  | 16.2                | 54.5        | 3.1         | 3.9        |
| 年齡                  |            |              |                       |                     |             |             |            |
| 15~19歲              | 60         | 100.0        | 18.3                  | 10.0                | 66.7        | 3.3         | 1.7        |
| 20~29歲              | 182        | 100.0        | 28.0                  | 11.5                | 54.9        | 0.5         | 4.9        |
| 30~39歲              | 136        | 100.0        | 16.9                  | 23.5                | 54.4        | 2.2         | 2.9        |
| 40~49歲              | 91         | 100.0        | 26.4                  | 15.4                | 54.9        | 1.1         | 2.2        |
| 50~59歲              | 87         | 100.0        | 27.6                  | 10.3                | 51.7        | 9.2         | 1.1        |
| 60~64歲              | 36         | 100.0        | 25.0                  | 16.7                | 47.2        | 8.3         | 2.8        |
| 65歲及以上              | 30         | 100.0        | 20.0                  | 23.3                | 33.3        | 16.7        | 6.7        |
| 教育程度                |            |              |                       |                     |             |             |            |
| 國/初中(含以下)           | 13         | 100.0        | 23.1                  | 15.4                | 46.2        | 15.4        | 0.0        |
| 高中/高職               | 98         | 100.0        | 24.5                  | 21.4                | 44.9        | 6.1         | 3.1        |
| 專科                  | 148        | 100.0        | 27.7                  | 15.5                | 47.3        | 4.1         | 5.4        |
| 大學                  | 319        | 100.0        | 21.0                  | 12.5                | 60.8        | 2.8         | 2.8        |
| 研究所(及以上)            | 44         | 100.0        | 29.5                  | 20.5                | 50.0        | 0.0         | 0.0        |
| 職業                  |            |              |                       |                     |             |             |            |
| 職員或勞工               | 250        | 100.0        | 24.4                  | 15.2                | 51.6        | 4.4         | 4.4        |
| 學生                  | 125        | 100.0        | 20.8                  | 9.6                 | 65.6        | 1.6         | 2.4        |
| 高階主管/企業負責<br>人/專業人士 | 88         | 100.0        | 23.9                  | 15.9                | 56.8        | 2.3         | 1.1        |
| 公教人員                | 63         | 100.0        | 23.8                  | 19.0                | 54.0        | 3.2         | 0.0        |
| 家務工作/退休工作/<br>無業    | 96         | 100.0        | 26.0                  | 19.8                | 42.7        | 6.3         | 5.2        |
| 地區                  |            |              |                       |                     |             |             |            |
| 台灣地區                | 214        | 100.0        | 11.2                  | 14.5                | 69.2        | 3.3         | 1.9        |
| 大陸/港澳               | 258        | 100.0        | 27.1                  | 17.1                | 46.9        | 4.7         | 4.3        |
| 日韓                  | 82         | 100.0        | 37.8                  | 17.1                | 37.8        | 2.4         | 4.9        |
| 歐美                  | 44         | 100.0        | 27.3                  | 11.4                | 54.5        | 4.5         | 2.3        |
| 其他                  | 24         | 100.0        | 45.8                  | 4.2                 | 50.0        | 0.0         | 0.0        |
| 參觀日期                |            |              |                       |                     |             |             |            |
| 平日                  | 400        | 100.0        | 25.5                  | 12.8                | 54.5        | 3.3         | 4.0        |
| 假日                  | 222        | 100.0        | 20.7                  | 19.8                | 53.2        | 4.5         | 1.8        |
| 遊客類型                |            |              |                       |                     |             |             |            |
| 團客                  | 356        | 100.0        | 27.0                  | 16.9                | 48.3        | 3.4         | 4.5        |
| 散客                  | 266        | 100.0        | 19.5                  | 13.2                | 61.7        | 4.1         | 1.5        |
| 參觀次數                |            |              |                       |                     |             |             |            |
| 第一次                 | 344        | 100.0        | 27.9                  | 15.7                | 48.3        | 4.4         | 3.8        |
| 一次以上                | 278        | 100.0        | 18.7                  | 14.7                | 61.2        | 2.9         | 2.5        |
| 停留時間                |            |              |                       |                     |             |             |            |
| 一小時以內               | 33         | 100.0        | 27.3                  | 21.2                | 42.4        | 3.0         | 6.1        |
| 一至二小時               | 330        | 100.0        | 27.6                  | 15.2                | 50.3        | 3.6         | 3.3        |
| 二至三小時               | 183        | 100.0        | 21.3                  | 14.2                | 59.6        | 3.8         | 1.1        |
| 三至四小時               | 52         | 100.0        | 11.5                  | 11.5                | 63.5        | 5.8         | 7.7        |
| 四個小時以上              | 24         | 100.0        | 12.5                  | 25.0                | 58.3        | 0.0         | 4.2        |
| 問卷版本                |            |              |                       |                     |             |             |            |
| 中文版                 | 482        | 100.0        | 19.7                  | 15.8                | 57.5        | 3.9         | 3.1        |
| 日文版                 | 81         | 100.0        | 38.3                  | 17.3                | 37.0        | 2.5         | 4.9        |
| 英文版                 | 59         | 100.0        | 37.3                  | 8.5                 | 49.2        | 3.4         | 1.7        |

附表 51. 網站操作使用方便性滿意度

|           |                 | 樣本<br>數    | 百分<br>比(%)   | 非常<br>滿意    | 還算<br>滿意    | 正面<br>評價    | 尚可          | 不太<br>滿意   | 非常<br>不滿意  | 負面<br>評價   |
|-----------|-----------------|------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|------------|
| <b>整體</b> |                 | <b>223</b> | <b>100.0</b> | <b>36.8</b> | <b>48.0</b> | <b>84.8</b> | <b>13.0</b> | <b>0.9</b> | <b>1.3</b> | <b>2.2</b> |
| 性別<br>#   | 男性              | 87         | 100.0        | 39.1        | 44.8        | 83.9        | 12.6        | 0.0        | 3.4        | 3.4        |
|           | 女性              | 136        | 100.0        | 35.3        | 50.0        | 85.3        | 13.2        | 1.5        | 0.0        | 1.5        |
| 年齡<br>#   | 15~19歲          | 27         | 100.0        | 25.9        | 66.7        | 92.6        | 7.4         | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 20~29歲          | 71         | 100.0        | 43.7        | 33.8        | 77.5        | 18.3        | 1.4        | 2.8        | 4.2        |
|           | 30~39歲          | 46         | 100.0        | 43.5        | 47.8        | 91.3        | 6.5         | 0.0        | 2.2        | 2.2        |
|           | 40~49歲          | 41         | 100.0        | 29.3        | 58.5        | 87.8        | 12.2        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 50~59歲          | 30         | 100.0        | 30.0        | 56.7        | 86.7        | 10.0        | 3.3        | 0.0        | 3.3        |
|           | 60~64歲          | 2          | 100.0        | 100.0       | 0.0         | 100.0       | 0.0         | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 65歲及以上          | 6          | 100.0        | 16.7        | 33.3        | 50.0        | 50.0        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
| 教育程度<br># | 國/初中(含以下)       | 1          | 100.0        | 100.0       | 0.0         | 100.0       | 0.0         | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 高中/高職           | 24         | 100.0        | 25.0        | 66.7        | 91.7        | 8.3         | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 專科              | 30         | 100.0        | 23.3        | 63.3        | 86.7        | 13.3        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 大學              | 131        | 100.0        | 40.5        | 42.7        | 83.2        | 14.5        | 1.5        | 0.8        | 2.3        |
|           | 研究所(及以上)        | 37         | 100.0        | 40.5        | 43.2        | 83.8        | 10.8        | 0.0        | 5.4        | 5.4        |
| 職業<br>#   | 職員或勞工           | 88         | 100.0        | 42.0        | 40.9        | 83.0        | 15.9        | 0.0        | 1.1        | 1.1        |
|           | 學生              | 46         | 100.0        | 23.9        | 60.9        | 84.8        | 10.9        | 2.2        | 2.2        | 4.3        |
|           | 高階主管/企業負責人/專業人士 | 28         | 100.0        | 28.6        | 57.1        | 85.7        | 10.7        | 0.0        | 3.6        | 3.6        |
|           | 公教人員            | 35         | 100.0        | 48.6        | 45.7        | 94.3        | 5.7         | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 家務工作/退休工作/無業    | 26         | 100.0        | 34.6        | 42.3        | 76.9        | 19.2        | 3.8        | 0.0        | 3.8        |
|           | 地區<br>#         | 台灣地區       | 150          | 100.0       | 32.0        | 53.3        | 85.3        | 12.0       | 1.3        | 1.3        |
| 大陸/港澳     |                 | 46         | 100.0        | 50.0        | 41.3        | 91.3        | 8.7         | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
| 日韓        |                 | 9          | 100.0        | 22.2        | 33.3        | 55.6        | 44.4        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
| 歐美        |                 | 12         | 100.0        | 41.7        | 25.0        | 66.7        | 25.0        | 0.0        | 8.3        | 8.3        |
| 其他        |                 | 6          | 100.0        | 66.7        | 33.3        | 100.0       | 0.0         | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
| 參觀日期<br># | 平日              | 117        | 100.0        | 38.5        | 46.2        | 84.6        | 13.7        | 0.0        | 1.7        | 1.7        |
|           | 假日              | 106        | 100.0        | 34.9        | 50.0        | 84.9        | 12.3        | 1.9        | 0.9        | 2.8        |
| 遊客類型<br># | 團客              | 94         | 100.0        | 44.7        | 46.8        | 91.5        | 7.4         | 0.0        | 1.1        | 1.1        |
|           | 散客              | 129        | 100.0        | 31.0        | 48.8        | 79.8        | 17.1        | 1.6        | 1.6        | 3.1        |
| 參觀次數<br># | 第一次             | 67         | 100.0        | 43.3        | 38.8        | 82.1        | 16.4        | 0.0        | 1.5        | 1.5        |
|           | 一次以上            | 156        | 100.0        | 34.0        | 51.9        | 85.9        | 11.5        | 1.3        | 1.3        | 2.6        |
| 停留時間<br># | 一小時以內           | 5          | 100.0        | 60.0        | 20.0        | 80.0        | 20.0        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 一至二小時           | 94         | 100.0        | 35.1        | 51.1        | 86.2        | 12.8        | 0.0        | 1.1        | 1.1        |
|           | 二至三小時           | 74         | 100.0        | 41.9        | 45.9        | 87.8        | 12.2        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 三至四小時           | 28         | 100.0        | 35.7        | 46.4        | 82.1        | 14.3        | 0.0        | 3.6        | 3.6        |
|           | 四個小時以上          | 22         | 100.0        | 22.7        | 50.0        | 72.7        | 13.6        | 9.1        | 4.5        | 13.6       |
| 問卷版本<br># | 中文版             | 198        | 100.0        | 36.4        | 50.5        | 86.9        | 11.1        | 1.0        | 1.0        | 2.0        |
|           | 日文版             | 10         | 100.0        | 30.0        | 30.0        | 60.0        | 40.0        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 英文版             | 15         | 100.0        | 46.7        | 26.7        | 73.3        | 20.0        | 0.0        | 6.7        | 6.7        |

附表 52. 網站資料內容豐富性滿意度

|           |                 | 樣本<br>數    | 百分<br>比(%)   | 非常<br>滿意    | 還算<br>滿意    | 正面<br>評價    | 尚可          | 不太<br>滿意   | 非常<br>不滿意  | 負面<br>評價   |
|-----------|-----------------|------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|------------|
| <b>整體</b> |                 | <b>223</b> | <b>100.0</b> | <b>37.7</b> | <b>46.2</b> | <b>83.9</b> | <b>13.9</b> | <b>1.3</b> | <b>0.9</b> | <b>2.2</b> |
| 性別<br>#   | 男性              | 87         | 100.0        | 42.5        | 40.2        | 82.8        | 13.8        | 1.1        | 2.3        | 3.4        |
|           | 女性              | 136        | 100.0        | 34.6        | 50.0        | 84.6        | 14.0        | 1.5        | 0.0        | 1.5        |
| 年齡<br>#   | 15~19歲          | 27         | 100.0        | 33.3        | 51.9        | 85.2        | 14.8        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 20~29歲          | 71         | 100.0        | 49.3        | 32.4        | 81.7        | 12.7        | 4.2        | 1.4        | 5.6        |
|           | 30~39歲          | 46         | 100.0        | 41.3        | 50.0        | 91.3        | 6.5         | 0.0        | 2.2        | 2.2        |
|           | 40~49歲          | 41         | 100.0        | 24.4        | 58.5        | 82.9        | 17.1        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 50~59歲          | 30         | 100.0        | 30.0        | 53.3        | 83.3        | 16.7        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 60~64歲          | 2          | 100.0        | 50.0        | 50.0        | 100.0       | 0.0         | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 65歲及以上          | 6          | 100.0        | 16.7        | 33.3        | 50.0        | 50.0        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
| 教育程度<br># | 國/初中(含以下)       | 1          | 100.0        | 100.0       | 0.0         | 100.0       | 0.0         | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 高中/高職           | 24         | 100.0        | 25.0        | 58.3        | 83.3        | 16.7        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 專科              | 30         | 100.0        | 26.7        | 60.0        | 86.7        | 13.3        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 大學              | 131        | 100.0        | 42.7        | 41.2        | 84.0        | 13.7        | 1.5        | 0.8        | 2.3        |
|           | 研究所(及以上)        | 37         | 100.0        | 35.1        | 45.9        | 81.1        | 13.5        | 2.7        | 2.7        | 5.4        |
| 職業<br>#   | 職員或勞工           | 88         | 100.0        | 43.2        | 36.4        | 79.5        | 17.0        | 2.3        | 1.1        | 3.4        |
|           | 學生              | 46         | 100.0        | 37.0        | 50.0        | 87.0        | 10.9        | 2.2        | 0.0        | 2.2        |
|           | 高階主管/企業負責人/專業人士 | 28         | 100.0        | 21.4        | 64.3        | 85.7        | 10.7        | 0.0        | 3.6        | 3.6        |
|           | 公教人員            | 35         | 100.0        | 40.0        | 54.3        | 94.3        | 5.7         | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 家務工作/退休工作/無業    | 26         | 100.0        | 34.6        | 42.3        | 76.9        | 23.1        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 地區<br>#         | 台灣地區       | 150          | 100.0       | 34.7        | 49.3        | 84.0        | 14.0       | 1.3        | 0.7        |
| 大陸/港澳     |                 | 46         | 100.0        | 43.5        | 50.0        | 93.5        | 6.5         | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
| 日韓        |                 | 9          | 100.0        | 22.2        | 22.2        | 44.4        | 44.4        | 11.1       | 0.0        | 11.1       |
| 歐美        |                 | 12         | 100.0        | 50.0        | 16.7        | 66.7        | 25.0        | 0.0        | 8.3        | 8.3        |
| 其他        |                 | 6          | 100.0        | 66.7        | 33.3        | 100.0       | 0.0         | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
| 參觀日期<br># | 平日              | 117        | 100.0        | 39.3        | 45.3        | 84.6        | 13.7        | 0.9        | 0.9        | 1.7        |
|           | 假日              | 106        | 100.0        | 35.8        | 47.2        | 83.0        | 14.2        | 1.9        | 0.9        | 2.8        |
| 遊客類型<br># | 團客              | 94         | 100.0        | 41.5        | 46.8        | 88.3        | 9.6         | 1.1        | 1.1        | 2.1        |
|           | 散客              | 129        | 100.0        | 34.9        | 45.7        | 80.6        | 17.1        | 1.6        | 0.8        | 2.3        |
| 參觀次數<br># | 第一次             | 67         | 100.0        | 38.8        | 41.8        | 80.6        | 16.4        | 1.5        | 1.5        | 3.0        |
|           | 一次以上            | 156        | 100.0        | 37.2        | 48.1        | 85.3        | 12.8        | 1.3        | 0.6        | 1.9        |
| 停留時間<br># | 一小時以內           | 5          | 100.0        | 60.0        | 20.0        | 80.0        | 0.0         | 20.0       | 0.0        | 20.0       |
|           | 一至二小時           | 94         | 100.0        | 35.1        | 52.1        | 87.2        | 11.7        | 0.0        | 1.1        | 1.1        |
|           | 二至三小時           | 74         | 100.0        | 41.9        | 45.9        | 87.8        | 10.8        | 1.4        | 0.0        | 1.4        |
|           | 三至四小時           | 28         | 100.0        | 32.1        | 46.4        | 78.6        | 17.9        | 0.0        | 3.6        | 3.6        |
|           | 四個小時以上          | 22         | 100.0        | 36.4        | 27.3        | 63.6        | 31.8        | 4.5        | 0.0        | 4.5        |
| 問卷版本<br># | 中文版             | 198        | 100.0        | 36.9        | 49.5        | 86.4        | 12.1        | 1.0        | 0.5        | 1.5        |
|           | 日文版             | 10         | 100.0        | 30.0        | 20.0        | 50.0        | 40.0        | 10.0       | 0.0        | 10.0       |
|           | 英文版             | 15         | 100.0        | 53.3        | 20.0        | 73.3        | 20.0        | 0.0        | 6.7        | 6.7        |

附表 53. 網站版面呈現方式滿意度

|           |                 | 樣本<br>數    | 百分<br>比(%)   | 非常<br>滿意    | 還算<br>滿意    | 正面<br>評價    | 尚可          | 不太<br>滿意   | 非常<br>不滿意  | 負面<br>評價   |
|-----------|-----------------|------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|------------|
| <b>整體</b> |                 | <b>223</b> | <b>100.0</b> | <b>31.4</b> | <b>48.4</b> | <b>79.8</b> | <b>16.6</b> | <b>1.3</b> | <b>2.2</b> | <b>3.6</b> |
| 性別<br>#   | 男性              | 87         | 100.0        | 31.0        | 42.5        | 73.6        | 19.5        | 2.3        | 4.6        | 6.9        |
|           | 女性              | 136        | 100.0        | 31.6        | 52.2        | 83.8        | 14.7        | 0.7        | 0.7        | 1.5        |
| 年齡<br>#   | 15~19歲          | 27         | 100.0        | 33.3        | 55.6        | 88.9        | 11.1        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 20~29歲          | 71         | 100.0        | 35.2        | 35.2        | 70.4        | 23.9        | 1.4        | 4.2        | 5.6        |
|           | 30~39歲          | 46         | 100.0        | 34.8        | 54.3        | 89.1        | 8.7         | 0.0        | 2.2        | 2.2        |
|           | 40~49歲          | 41         | 100.0        | 24.4        | 56.1        | 80.5        | 14.6        | 2.4        | 2.4        | 4.9        |
|           | 50~59歲          | 30         | 100.0        | 26.7        | 53.3        | 80.0        | 20.0        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 60~64歲          | 2          | 100.0        | 50.0        | 50.0        | 100.0       | 0.0         | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 65歲及以上          | 6          | 100.0        | 16.7        | 50.0        | 66.7        | 16.7        | 16.7       | 0.0        | 16.7       |
| 教育程度<br># | 國/初中(含以下)       | 1          | 100.0        | 100.0       | 0.0         | 100.0       | 0.0         | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 高中/高職           | 24         | 100.0        | 20.8        | 66.7        | 87.5        | 12.5        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 專科              | 30         | 100.0        | 23.3        | 56.7        | 80.0        | 13.3        | 3.3        | 3.3        | 6.7        |
|           | 大學              | 131        | 100.0        | 32.1        | 45.0        | 77.1        | 19.8        | 1.5        | 1.5        | 3.1        |
|           | 研究所(及以上)        | 37         | 100.0        | 40.5        | 43.2        | 83.8        | 10.8        | 0.0        | 5.4        | 5.4        |
| 職業<br>#   | 職員或勞工           | 88         | 100.0        | 34.1        | 42.0        | 76.1        | 20.5        | 1.1        | 2.3        | 3.4        |
|           | 學生              | 46         | 100.0        | 26.1        | 56.5        | 82.6        | 13.0        | 2.2        | 2.2        | 4.3        |
|           | 高階主管/企業負責人/專業人士 | 28         | 100.0        | 28.6        | 53.6        | 82.1        | 10.7        | 0.0        | 7.1        | 7.1        |
|           | 公教人員            | 35         | 100.0        | 37.1        | 54.3        | 91.4        | 8.6         | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 家務工作/退休工作/無業    | 26         | 100.0        | 26.9        | 42.3        | 69.2        | 26.9        | 3.8        | 0.0        | 3.8        |
|           | 地區<br>#         | 台灣地區       | 150          | 100.0       | 27.3        | 51.3        | 78.7        | 18.0       | 1.3        | 2.0        |
| 大陸/港澳     |                 | 46         | 100.0        | 41.3        | 47.8        | 89.1        | 6.5         | 2.2        | 2.2        | 4.3        |
| 日韓        |                 | 9          | 100.0        | 22.2        | 33.3        | 55.6        | 44.4        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
| 歐美        |                 | 12         | 100.0        | 33.3        | 33.3        | 66.7        | 25.0        | 0.0        | 8.3        | 8.3        |
| 其他        |                 | 6          | 100.0        | 66.7        | 33.3        | 100.0       | 0.0         | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
| 參觀日期<br># | 平日              | 117        | 100.0        | 35.0        | 46.2        | 81.2        | 14.5        | 1.7        | 2.6        | 4.3        |
|           | 假日              | 106        | 100.0        | 27.4        | 50.9        | 78.3        | 18.9        | 0.9        | 1.9        | 2.8        |
| 遊客類型<br># | 團客              | 94         | 100.0        | 35.1        | 53.2        | 88.3        | 8.5         | 1.1        | 2.1        | 3.2        |
|           | 散客              | 129        | 100.0        | 28.7        | 45.0        | 73.6        | 22.5        | 1.6        | 2.3        | 3.9        |
| 參觀次數      | 第一次             | 67         | 100.0        | 31.3        | 46.3        | 77.6        | 19.4        | 1.5        | 1.5        | 3.0        |
|           | 一次以上            | 156        | 100.0        | 31.4        | 49.4        | 80.8        | 15.4        | 1.3        | 2.6        | 3.8        |
| 停留時間<br># | 一小時以內           | 5          | 100.0        | 40.0        | 40.0        | 80.0        | 20.0        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 一至二小時           | 94         | 100.0        | 26.6        | 53.2        | 79.8        | 17.0        | 1.1        | 2.1        | 3.2        |
|           | 二至三小時           | 74         | 100.0        | 35.1        | 50.0        | 85.1        | 12.2        | 2.7        | 0.0        | 2.7        |
|           | 三至四小時           | 28         | 100.0        | 39.3        | 35.7        | 75.0        | 17.9        | 0.0        | 7.1        | 7.1        |
|           | 四個小時以上          | 22         | 100.0        | 27.3        | 40.9        | 68.2        | 27.3        | 0.0        | 4.5        | 4.5        |
| 問卷版本<br># | 中文版             | 198        | 100.0        | 30.3        | 51.0        | 81.3        | 15.2        | 1.5        | 2.0        | 3.5        |
|           | 日文版             | 10         | 100.0        | 30.0        | 30.0        | 60.0        | 40.0        | 0.0        | 0.0        | 0.0        |
|           | 英文版             | 15         | 100.0        | 46.7        | 26.7        | 73.3        | 20.0        | 0.0        | 6.7        | 6.7        |

附表 54. 整體而言，您對這次到故宮參觀的滿意度

|           |                     | 樣本<br>數 | 百分<br>比(%) | 非常<br>滿意 | 還算<br>滿意 | 正面<br>評價 | 尚可   | 不太<br>滿意 | 非常<br>不滿意 | 負面<br>評價 |
|-----------|---------------------|---------|------------|----------|----------|----------|------|----------|-----------|----------|
| <b>整體</b> |                     | 845     | 100.0      | 39.2     | 51.2     | 90.4     | 8.5  | 0.7      | 0.4       | 1.1      |
| 性別        | 男性                  | 327     | 100.0      | 39.8     | 50.2     | 89.9     | 9.2  | 0.6      | 0.3       | 0.9      |
|           | 女性                  | 518     | 100.0      | 38.8     | 51.9     | 90.7     | 8.1  | 0.8      | 0.4       | 1.2      |
| 年齡<br>#   | 15~19歲              | 87      | 100.0      | 31.0     | 59.8     | 90.8     | 9.2  | 0.0      | 0.0       | 0.0      |
|           | 20~29歲              | 253     | 100.0      | 44.7     | 49.4     | 94.1     | 4.7  | 1.2      | 0.0       | 1.2      |
|           | 30~39歲              | 182     | 100.0      | 34.1     | 53.8     | 87.9     | 11.0 | 1.1      | 0.0       | 1.1      |
|           | 40~49歲              | 132     | 100.0      | 29.5     | 58.3     | 87.9     | 10.6 | 0.0      | 1.5       | 1.5      |
|           | 50~59歲              | 117     | 100.0      | 45.3     | 44.4     | 89.7     | 8.5  | 0.9      | 0.9       | 1.7      |
|           | 60~64歲              | 38      | 100.0      | 50.0     | 42.1     | 92.1     | 7.9  | 0.0      | 0.0       | 0.0      |
|           | 65歲及以上              | 36      | 100.0      | 50.0     | 36.1     | 86.1     | 13.9 | 0.0      | 0.0       | 0.0      |
| 教育程度<br># | 國/初中(含以下)           | 14      | 100.0      | 57.1     | 42.9     | 100.0    | 0.0  | 0.0      | 0.0       | 0.0      |
|           | 高中/高職               | 122     | 100.0      | 36.9     | 52.5     | 89.3     | 9.8  | 0.0      | 0.8       | 0.8      |
|           | 專科                  | 178     | 100.0      | 37.1     | 49.4     | 86.5     | 12.9 | 0.6      | 0.0       | 0.6      |
|           | 大學                  | 450     | 100.0      | 40.7     | 50.9     | 91.6     | 7.3  | 0.7      | 0.4       | 1.1      |
|           | 研究所(及以上)            | 81      | 100.0      | 35.8     | 56.8     | 92.6     | 4.9  | 2.5      | 0.0       | 2.5      |
| 職業<br>#   | 職員或勞工               | 338     | 100.0      | 37.6     | 52.4     | 89.9     | 9.2  | 0.6      | 0.3       | 0.9      |
|           | 學生                  | 171     | 100.0      | 34.5     | 56.1     | 90.6     | 8.2  | 1.2      | 0.0       | 1.2      |
|           | 高階主管/企業負責<br>人/專業人士 | 116     | 100.0      | 42.2     | 49.1     | 91.4     | 6.9  | 0.9      | 0.9       | 1.7      |
|           | 公教人員                | 98      | 100.0      | 46.9     | 43.9     | 90.8     | 9.2  | 0.0      | 0.0       | 0.0      |
|           | 家務工作/退休工作/<br>無業    | 122     | 100.0      | 41.0     | 49.2     | 90.2     | 8.2  | 0.8      | 0.8       | 1.6      |
|           | 地區<br>#             | 台灣地區    | 364        | 100.0    | 25.8     | 62.4     | 88.2 | 9.9      | 1.4       | 0.5      |
| 大陸/港澳     |                     | 304     | 100.0      | 56.6     | 38.2     | 94.7     | 5.3  | 0.0      | 0.0       | 0.0      |
| 日韓        |                     | 91      | 100.0      | 28.6     | 54.9     | 83.5     | 14.3 | 1.1      | 1.1       | 2.2      |
| 歐美        |                     | 56      | 100.0      | 44.6     | 48.2     | 92.9     | 7.1  | 0.0      | 0.0       | 0.0      |
| 其他        |                     | 30      | 100.0      | 46.7     | 43.3     | 90.0     | 10.0 | 0.0      | 0.0       | 0.0      |
| 參觀日期      | 平日                  | 517     | 100.0      | 43.1     | 47.8     | 90.9     | 8.1  | 0.4      | 0.6       | 1.0      |
|           | 假日                  | 328     | 100.0      | 32.9     | 56.7     | 89.6     | 9.1  | 1.2      | 0.0       | 1.2      |
| 遊客類型<br># | 團客                  | 450     | 100.0      | 46.4     | 44.7     | 91.1     | 8.0  | 0.2      | 0.7       | 0.9      |
|           | 散客                  | 395     | 100.0      | 30.9     | 58.7     | 89.6     | 9.1  | 1.3      | 0.0       | 1.3      |
| 參觀次數<br># | 第一次                 | 411     | 100.0      | 48.4     | 42.8     | 91.2     | 8.0  | 0.5      | 0.2       | 0.7      |
|           | 一次以上                | 434     | 100.0      | 30.4     | 59.2     | 89.6     | 9.0  | 0.9      | 0.5       | 1.4      |
| 停留時間      | 一小時以內               | 38      | 100.0      | 39.5     | 39.5     | 78.9     | 18.4 | 2.6      | 0.0       | 2.6      |
|           | 一至二小時               | 424     | 100.0      | 42.5     | 49.8     | 92.2     | 6.1  | 0.9      | 0.7       | 1.7      |
|           | 二至三小時               | 257     | 100.0      | 36.6     | 54.5     | 91.1     | 8.9  | 0.0      | 0.0       | 0.0      |
|           | 三至四小時               | 80      | 100.0      | 33.8     | 51.3     | 85.0     | 15.0 | 0.0      | 0.0       | 0.0      |
|           | 四個小時以上              | 46      | 100.0      | 32.6     | 56.5     | 89.1     | 8.7  | 2.2      | 0.0       | 2.2      |
| 問卷版本<br># | 中文版                 | 680     | 100.0      | 39.4     | 51.8     | 91.2     | 7.9  | 0.7      | 0.1       | 0.9      |
|           | 日文版                 | 91      | 100.0      | 28.6     | 53.8     | 82.4     | 14.3 | 1.1      | 2.2       | 3.3      |
|           | 英文版                 | 74      | 100.0      | 50.0     | 43.2     | 93.2     | 6.8  | 0.0      | 0.0       | 0.0      |

附表 55. 請問您會不會推薦您的親朋好友至故宮博物院參觀?

|           |                     | 樣本<br>數 | 百分<br>比(%) | 一定<br>會 | 可能<br>會 | 正面<br>評價 | 尚可   | 可能<br>不會 | 一定<br>不會 | 負面<br>評價 |
|-----------|---------------------|---------|------------|---------|---------|----------|------|----------|----------|----------|
| <b>整體</b> |                     | 845     | 100.0      | 62.2    | 32.0    | 94.2     | 4.6  | 0.8      | 0.4      | 1.2      |
| 性別        | 男性                  | 327     | 100.0      | 60.2    | 32.4    | 92.7     | 6.1  | 0.6      | 0.6      | 1.2      |
|           | 女性                  | 518     | 100.0      | 63.5    | 31.7    | 95.2     | 3.7  | 1.0      | 0.2      | 1.2      |
| 年齡<br>#   | 15~19歲              | 87      | 100.0      | 40.2    | 52.9    | 93.1     | 4.6  | 2.3      | 0.0      | 2.3      |
|           | 20~29歲              | 253     | 100.0      | 66.8    | 28.1    | 94.9     | 4.0  | 0.8      | 0.4      | 1.2      |
|           | 30~39歲              | 182     | 100.0      | 61.0    | 33.0    | 94.0     | 5.5  | 0.5      | 0.0      | 0.5      |
|           | 40~49歲              | 132     | 100.0      | 62.9    | 31.8    | 94.7     | 3.8  | 0.8      | 0.8      | 1.5      |
|           | 50~59歲              | 117     | 100.0      | 65.8    | 29.9    | 95.7     | 3.4  | 0.0      | 0.9      | 0.9      |
|           | 60~64歲              | 38      | 100.0      | 68.4    | 26.3    | 94.7     | 2.6  | 2.6      | 0.0      | 2.6      |
|           | 65歲及以上              | 36      | 100.0      | 69.4    | 16.7    | 86.1     | 13.9 | 0.0      | 0.0      | 0.0      |
| 教育程度<br># | 國/初中(含以下)           | 14      | 100.0      | 71.4    | 28.6    | 100.0    | 0.0  | 0.0      | 0.0      | 0.0      |
|           | 高中/高職               | 122     | 100.0      | 56.6    | 34.4    | 91.0     | 5.7  | 2.5      | 0.8      | 3.3      |
|           | 專科                  | 178     | 100.0      | 64.0    | 30.3    | 94.4     | 5.1  | 0.6      | 0.0      | 0.6      |
|           | 大學                  | 450     | 100.0      | 61.3    | 33.3    | 94.7     | 4.4  | 0.4      | 0.4      | 0.9      |
|           | 研究所(及以上)            | 81      | 100.0      | 70.4    | 24.7    | 95.1     | 3.7  | 1.2      | 0.0      | 1.2      |
| 職業<br>#   | 職員或勞工               | 338     | 100.0      | 62.7    | 32.5    | 95.3     | 4.4  | 0.0      | 0.3      | 0.3      |
|           | 學生                  | 171     | 100.0      | 50.9    | 41.5    | 92.4     | 4.7  | 2.3      | 0.6      | 2.9      |
|           | 高階主管/企業負責<br>人/專業人士 | 116     | 100.0      | 69.8    | 24.1    | 94.0     | 4.3  | 1.7      | 0.0      | 1.7      |
|           | 公教人員                | 98      | 100.0      | 70.4    | 24.5    | 94.9     | 5.1  | 0.0      | 0.0      | 0.0      |
|           | 家務工作/退休工作/<br>無業    | 122     | 100.0      | 63.1    | 30.3    | 93.4     | 4.9  | 0.8      | 0.8      | 1.6      |
|           | 地區<br>#             | 台灣地區    | 364        | 100.0   | 58.2    | 37.4     | 95.6 | 2.7      | 1.1      | 0.5      |
| 大陸/港澳     |                     | 304     | 100.0      | 74.0    | 22.7    | 96.7     | 3.0  | 0.3      | 0.0      | 0.3      |
| 日韓        |                     | 91      | 100.0      | 40.7    | 41.8    | 82.4     | 14.3 | 2.2      | 1.1      | 3.3      |
| 歐美        |                     | 56      | 100.0      | 62.5    | 28.6    | 91.1     | 8.9  | 0.0      | 0.0      | 0.0      |
| 其他        |                     | 30      | 100.0      | 56.7    | 36.7    | 93.3     | 6.7  | 0.0      | 0.0      | 0.0      |
| 參觀日期      | 平日                  | 517     | 100.0      | 63.4    | 30.0    | 93.4     | 5.2  | 1.0      | 0.4      | 1.4      |
|           | 假日                  | 328     | 100.0      | 60.4    | 35.1    | 95.4     | 3.7  | 0.6      | 0.3      | 0.9      |
| 遊客類型      | 團客                  | 450     | 100.0      | 64.0    | 30.2    | 94.2     | 4.4  | 0.9      | 0.4      | 1.3      |
|           | 散客                  | 395     | 100.0      | 60.3    | 33.9    | 94.2     | 4.8  | 0.8      | 0.3      | 1.0      |
| 參觀次數      | 第一次                 | 411     | 100.0      | 62.8    | 30.4    | 93.2     | 5.6  | 0.7      | 0.5      | 1.2      |
|           | 一次以上                | 434     | 100.0      | 61.8    | 33.4    | 95.2     | 3.7  | 0.9      | 0.2      | 1.2      |
| 停留時間<br># | 一小時以內               | 38      | 100.0      | 44.7    | 42.1    | 86.8     | 5.3  | 5.3      | 2.6      | 7.9      |
|           | 一至二小時               | 424     | 100.0      | 64.2    | 29.5    | 93.6     | 5.2  | 0.7      | 0.5      | 1.2      |
|           | 二至三小時               | 257     | 100.0      | 59.1    | 36.2    | 95.3     | 4.7  | 0.0      | 0.0      | 0.0      |
|           | 三至四小時               | 80      | 100.0      | 65.0    | 30.0    | 95.0     | 3.8  | 1.3      | 0.0      | 1.3      |
|           | 四個小時以上              | 46      | 100.0      | 71.7    | 26.1    | 97.8     | 0.0  | 2.2      | 0.0      | 2.2      |
| 問卷版本<br># | 中文版                 | 680     | 100.0      | 65.6    | 30.4    | 96.0     | 3.1  | 0.7      | 0.1      | 0.9      |
|           | 日文版                 | 91      | 100.0      | 40.7    | 40.7    | 81.3     | 14.3 | 2.2      | 2.2      | 4.4      |
|           | 英文版                 | 74      | 100.0      | 58.1    | 35.1    | 93.2     | 6.8  | 0.0      | 0.0      | 0.0      |

附表 56. 在您參觀的過程中，是否曾因下列事件而感到困擾？(此題為複選題)

|           | 樣本<br>數             | 百分<br>比<br>(%) | 展覽館內<br>遊客人數<br>太多 | 其他遊客<br>說話音量<br>太大 | 解說人<br>員音量<br>太大 | 場館<br>迴音<br>過大 | 其他<br>遊客<br>插隊 | 其他遊客<br>拍照未被<br>禁止 | 指標<br>不清<br>楚 |      |
|-----------|---------------------|----------------|--------------------|--------------------|------------------|----------------|----------------|--------------------|---------------|------|
| <b>整體</b> | <b>845</b>          | <b>208.8</b>   | <b>64.1</b>        | <b>41.3</b>        | <b>9.1</b>       | <b>9.6</b>     | <b>14.2</b>    | <b>9.1</b>         | <b>7.6</b>    |      |
| 性別        | 男性                  | 327            | 209.2              | 62.1               | 42.8             | 9.2            | 12.2           | 14.4               | 10.4          | 10.1 |
|           | 女性                  | 518            | 208.5              | 65.4               | 40.3             | 9.1            | 7.9            | 14.1               | 8.3           | 6.0  |
| 年齡        | 15~19歲              | 87             | 194.3              | 59.8               | 33.3             | 8.0            | 10.3           | 12.6               | 5.7           | 5.7  |
|           | 20~29歲              | 253            | 211.5              | 67.6               | 42.3             | 7.9            | 7.9            | 13.4               | 9.9           | 9.1  |
|           | 30~39歲              | 182            | 209.9              | 63.2               | 43.4             | 9.3            | 6.6            | 11.5               | 8.8           | 7.7  |
|           | 40~49歲              | 132            | 215.9              | 59.8               | 38.6             | 10.6           | 14.4           | 18.2               | 14.4          | 6.8  |
|           | 50~59歲              | 117            | 206.0              | 66.7               | 47.0             | 11.1           | 10.3           | 15.4               | 6.8           | 6.8  |
|           | 60~64歲              | 38             | 218.4              | 78.9               | 34.2             | 7.9            | 13.2           | 21.1               | 7.9           | 7.9  |
|           | 65歲及以上              | 36             | 191.7              | 47.2               | 41.7             | 8.3            | 11.1           | 11.1               | 2.8           | 5.6  |
| 教育程度      | 國/初中(含以下)           | 14             | 185.7              | 64.3               | 35.7             | 0.0            | 14.3           | 21.4               | 0.0           | 7.1  |
|           | 高中/高職               | 122            | 209.8              | 61.5               | 37.7             | 11.5           | 5.7            | 16.4               | 11.5          | 10.7 |
|           | 專科                  | 178            | 200.0              | 64.6               | 32.6             | 7.9            | 11.2           | 14.0               | 8.4           | 5.6  |
|           | 大學                  | 450            | 210.2              | 65.8               | 45.1             | 9.1            | 8.0            | 13.8               | 9.1           | 6.4  |
|           | 研究所(及以上)            | 81             | 222.2              | 58.0               | 45.7             | 9.9            | 19.8           | 12.3               | 8.6           | 13.6 |
| 職業        | 職員或勞工               | 338            | 209.8              | 66.3               | 42.9             | 7.4            | 10.7           | 13.6               | 8.9           | 6.2  |
|           | 學生                  | 171            | 212.3              | 64.3               | 40.9             | 11.1           | 8.8            | 14.6               | 8.8           | 8.2  |
|           | 高階主管/企業負責<br>人/專業人士 | 116            | 219.0              | 59.5               | 37.9             | 12.9           | 14.7           | 15.5               | 14.7          | 10.3 |
|           | 公教人員                | 98             | 179.6              | 58.2               | 36.7             | 9.2            | 3.1            | 10.2               | 3.1           | 9.2  |
|           | 家務工作/退休工作/<br>無業    | 122            | 214.8              | 67.2               | 44.3             | 7.4            | 8.2            | 17.2               | 9.8           | 6.6  |
|           | 地區                  | 台灣地區           | 364                | 230.2              | 61.3             | 51.6           | 10.4           | 11.3               | 14.0          | 10.4 |
| 大陸/港澳     |                     | 304            | 190.1              | 68.1               | 31.6             | 3.9            | 9.5            | 8.9                | 7.6           | 4.3  |
| 日韓        |                     | 91             | 197.8              | 59.3               | 37.4             | 9.9            | 6.6            | 28.6               | 12.1          | 5.5  |
| 歐美        |                     | 56             | 201.8              | 71.4               | 33.9             | 19.6           | 7.1            | 17.9               | 7.1           | 3.6  |
| 其他        |                     | 30             | 183.3              | 60.0               | 40.0             | 23.3           | 3.3            | 20.0               | 3.3           | 3.3  |
| 參觀日期      | 平日                  | 517            | 200.6              | 64.6               | 38.3             | 8.1            | 8.7            | 12.4               | 7.7           | 6.4  |
|           | 假日                  | 328            | 221.6              | 63.4               | 46.0             | 10.7           | 11.0           | 17.1               | 11.3          | 9.5  |
| 遊客類型      | 團客                  | 450            | 202.4              | 67.8               | 36.4             | 5.6            | 10.4           | 14.4               | 8.4           | 6.0  |
|           | 散客                  | 395            | 215.9              | 60.0               | 46.8             | 13.2           | 8.6            | 13.9               | 9.9           | 9.4  |
| 參觀次數      | 第一次                 | 411            | 191.7              | 63.5               | 33.1             | 8.0            | 8.8            | 14.1               | 6.6           | 6.6  |
|           | 一次以上                | 434            | 224.9              | 64.7               | 49.1             | 10.1           | 10.4           | 14.3               | 11.5          | 8.5  |
| 停留時間      | 一小時以內               | 38             | 171.1              | 60.5               | 42.1             | 2.6            | 0.0            | 15.8               | 7.9           | 13.2 |
|           | 一至二小時               | 424            | 194.8              | 62.7               | 35.8             | 7.3            | 11.1           | 15.8               | 9.4           | 5.9  |
|           | 二至三小時               | 257            | 215.2              | 64.6               | 42.0             | 8.9            | 8.2            | 11.7               | 8.6           | 9.7  |
|           | 三至四小時               | 80             | 261.3              | 67.5               | 56.3             | 15.0           | 10.0           | 12.5               | 10.0          | 6.3  |
|           | 四個小時以上              | 46             | 241.3              | 71.7               | 60.9             | 21.7           | 10.9           | 15.2               | 8.7           | 8.7  |
| 問卷版本      | 中文版                 | 680            | 210.3              | 64.4               | 42.1             | 7.2            | 10.3           | 11.9               | 8.8           | 8.2  |
|           | 日文版                 | 91             | 207.7              | 60.4               | 39.6             | 11.0           | 7.7            | 29.7               | 13.2          | 6.6  |
|           | 英文版                 | 74             | 195.9              | 66.2               | 36.5             | 24.3           | 5.4            | 16.2               | 6.8           | 2.7  |

附表 57. 在您參觀的過程中，是否曾因下列事件而感到困擾？(續)

|           | 樣本數             | 百分比 (%)      | 文宣品不足      | 雙肩後背包禁止帶進院內 | 殘障設施不足     | 語音導覽機不夠衛生  | 展場內不可喝水飲食   | 其他感到困擾的事件  | 沒有感到困擾的事件   |      |
|-----------|-----------------|--------------|------------|-------------|------------|------------|-------------|------------|-------------|------|
| <b>整體</b> | <b>845</b>      | <b>208.8</b> | <b>9.5</b> | <b>12.2</b> | <b>0.5</b> | <b>2.7</b> | <b>12.8</b> | <b>1.7</b> | <b>14.4</b> |      |
| 性別        | 男性              | 327          | 209.2      | 8.6         | 11.9       | 0.0        | 1.5         | 10.7       | 0.9         | 14.4 |
|           | 女性              | 518          | 208.5      | 10.0        | 12.4       | 0.8        | 3.5         | 14.1       | 2.1         | 14.5 |
| 年齡        | 15~19歲          | 87           | 194.3      | 8.0         | 20.7       | 0.0        | 3.4         | 11.5       | 2.3         | 12.6 |
|           | 20~29歲          | 253          | 211.5      | 12.6        | 11.5       | 0.0        | 1.6         | 14.2       | 2.0         | 11.5 |
|           | 30~39歲          | 182          | 209.9      | 8.2         | 12.1       | 1.1        | 4.9         | 14.8       | 2.7         | 15.4 |
|           | 40~49歲          | 132          | 215.9      | 9.1         | 13.6       | 0.0        | 3.0         | 10.6       | 1.5         | 15.2 |
|           | 50~59歲          | 117          | 206.0      | 7.7         | 8.5        | 0.0        | 0.0         | 11.1       | 0.0         | 14.5 |
|           | 60~64歲          | 38           | 218.4      | 5.3         | 7.9        | 5.3        | 5.3         | 10.5       | 0.0         | 13.2 |
|           | 65歲及以上          | 36           | 191.7      | 8.3         | 8.3        | 0.0        | 2.8         | 11.1       | 0.0         | 33.3 |
| 教育程度      | 國/初中(含以下)       | 14           | 185.7      | 7.1         | 7.1        | 0.0        | 0.0         | 0.0        | 0.0         | 28.6 |
|           | 高中/高職           | 122          | 209.8      | 6.6         | 10.7       | 0.8        | 4.9         | 9.8        | 1.6         | 20.5 |
|           | 專科              | 178          | 200.0      | 5.6         | 10.7       | 1.1        | 2.8         | 20.2       | 0.6         | 14.6 |
|           | 大學              | 450          | 210.2      | 11.1        | 13.3       | 0.2        | 2.2         | 11.3       | 2.0         | 12.7 |
|           | 研究所(及以上)        | 81           | 222.2      | 13.6        | 12.3       | 0.0        | 2.5         | 11.1       | 2.5         | 12.3 |
| 職業        | 職員或勞工           | 338          | 209.8      | 9.5         | 12.1       | 0.3        | 3.3         | 14.2       | 2.1         | 12.4 |
|           | 學生              | 171          | 212.3      | 9.4         | 17.0       | 0.0        | 1.8         | 11.1       | 2.9         | 13.5 |
|           | 高階主管/企業負責人/專業人士 | 116          | 219.0      | 13.8        | 8.6        | 0.0        | 1.7         | 9.5        | 0.0         | 19.8 |
|           | 公教人員            | 98           | 179.6      | 5.1         | 10.2       | 0.0        | 2.0         | 14.3       | 2.0         | 16.3 |
|           | 家務工作/退休工作/無業    | 122          | 214.8      | 9.0         | 10.7       | 2.5        | 4.1         | 13.1       | 0.0         | 14.8 |
|           | 地區              | 台灣地區         | 364        | 230.2       | 10.2       | 13.7       | 0.5         | 3.6        | 17.3        | 3.3  |
| 大陸/港澳     |                 | 304          | 190.1      | 10.2        | 14.1       | 0.3        | 2.0         | 12.2       | 0.7         | 16.8 |
| 日韓        |                 | 91           | 197.8      | 11.0        | 6.6        | 0.0        | 1.1         | 1.1        | 0.0         | 18.7 |
| 歐美        |                 | 56           | 201.8      | 1.8         | 7.1        | 1.8        | 3.6         | 10.7       | 0.0         | 16.1 |
| 其他        |                 | 30           | 183.3      | 3.3         | 0.0        | 0.0        | 3.3         | 3.3        | 0.0         | 20.0 |
| 參觀日期      | 平日              | 517          | 200.6      | 10.6        | 9.7        | 0.4        | 3.1         | 14.5       | 1.4         | 14.7 |
|           | 假日              | 328          | 221.6      | 7.6         | 16.2       | 0.6        | 2.1         | 10.1       | 2.1         | 14.0 |
| 遊客類型      | 團客              | 450          | 202.4      | 8.2         | 11.1       | 0.4        | 3.1         | 14.0       | 0.9         | 15.6 |
|           | 散客              | 395          | 215.9      | 10.9        | 13.4       | 0.5        | 2.3         | 11.4       | 2.5         | 13.2 |
| 參觀次數      | 第一次             | 411          | 191.7      | 9.5         | 8.5        | 0.7        | 1.7         | 10.7       | 1.0         | 19.0 |
|           | 一次以上            | 434          | 224.9      | 9.4         | 15.7       | 0.2        | 3.7         | 14.7       | 2.3         | 10.1 |
| 停留時間      | 一小時以內           | 38           | 171.1      | 7.9         | 2.6        | 0.0        | 2.6         | 2.6        | 0.0         | 13.2 |
|           | 一至二小時           | 424          | 194.8      | 8.3         | 10.1       | 0.2        | 2.8         | 7.8        | 1.2         | 16.3 |
|           | 二至三小時           | 257          | 215.2      | 10.5        | 13.2       | 0.8        | 2.7         | 19.1       | 1.2         | 14.0 |
|           | 三至四小時           | 80           | 261.3      | 12.5        | 25.0       | 0.0        | 3.8         | 26.3       | 5.0         | 11.3 |
|           | 四個小時以上          | 46           | 241.3      | 10.9        | 10.9       | 2.2        | 0.0         | 8.7        | 4.3         | 6.5  |
| 問卷版本      | 中文版             | 680          | 210.3      | 9.9         | 13.7       | 0.6        | 2.6         | 14.7       | 2.1         | 13.8 |
|           | 日文版             | 91           | 207.7      | 12.1        | 5.5        | 0.0        | 2.2         | 2.2        | 0.0         | 17.6 |
|           | 英文版             | 74           | 195.9      | 2.7         | 6.8        | 0.0        | 4.1         | 8.1        | 0.0         | 16.2 |

