

目 錄

壹、調查摘要.....	7
一、以觀光團來訪觀眾居多.....	7
二、因特定展覽來訪的觀眾較過去兩年下降 4.9 至 6.0 個百分點.....	8
三、觀眾的參觀行為.....	8
四、觀眾參觀國立故宮博物院的整體滿意度.....	9
五、約八成三的觀眾對國立故宮博物院內的標示及服務品質感到滿意.....	9
六、有九成一的觀眾對整體的人員服務表示滿意.....	10
七、有六成三的觀眾滿意國立故宮博物院內整體各項銷售之價格.....	10
八、整體約有九成四的觀眾對展覽文物內容豐富性感到滿意.....	11
九、參與故宮團體導覽之觀眾有九成一對導覽人員解說表示滿意.....	11
十、來訪前曾使用官網的觀眾，約八成四表示對官網整體表現感到滿意.....	12
十一、約九成的觀眾對每週五及週六延長夜間開放時間表示滿意.....	12
貳、調查概述.....	13
一、調查目的.....	13
二、調查對象.....	13
三、調查方法.....	13
四、調查內容.....	14
五、調查時間.....	15
六、抽樣設計.....	15
七、調查接觸結果.....	16
八、資料處理與檢誤.....	17
九、分析方法.....	18
參、觀眾基本資料分析.....	19
一、成功樣本結構.....	19
二、樣本結構之年度比較.....	20
三、觀眾來源之年度比較.....	21
肆、調查結果分析.....	23
一、觀眾來訪型態.....	23
二、觀眾的參觀行為.....	26
三、觀眾參觀國立故宮博物院的整體滿意度.....	34
四、觀眾對「公共服務區硬體設施」的滿意度.....	35
五、觀眾對「公共服務區軟體服務及人員服務態度」的滿意度.....	49
六、觀眾對「各項價格」的滿意度.....	63
七、觀眾參觀「赫赫宗周-西周文化特展」比例與展覽設施滿意度.....	69
八、觀眾參觀常設展的比例及展覽設施滿意度.....	77
九、觀眾接觸「導覽解說」的情形與滿意度.....	85
十、觀眾使用「國立故宮博物院官網」的情形與滿意度.....	89
十一、觀眾對「開放時間相關措施」的知悉度.....	96
十二、觀眾對「開放時間相關措施」的滿意度.....	99
十三、觀眾在參觀過程中感到困擾的事件及相關建議.....	104
十四、觀眾推薦親朋好友參觀國立故宮博物院的意願度.....	110

伍、分群分析.....	112
一、觀眾類型之樣本特性.....	112
二、分群後各類型觀眾之結構.....	113
三、整體滿意度.....	114
四、公共服務區的各项設施滿意度.....	114
五、公共服務區的軟體服務及各類人員的服務態度之滿意度.....	116
六、各項價格的滿意度.....	117
七、特展各項展覽設施滿意度.....	117
八、常設展各項展覽設施滿意度.....	118
九、國立故宮博物院官網的各项滿意度.....	119
十、開放時間各项措施的滿意度.....	120
十一、推薦親朋好友參觀國立故宮博物院意願度.....	121
陸、重要性—績效分析 (IPA) 分析.....	122
一、整體性-重要性績效分析.....	123
二、團體觀眾-重要性績效分析.....	125
三、散客觀眾-重要性績效分析.....	128
柒、歷年趨勢分析.....	131
一、參觀民眾樣本特性之歷年比較.....	131
二、參觀民眾行為變化的歷年比較.....	131
三、「公共服務區硬體設施」滿意度歷年比較.....	134
四、「公共服務區軟體服務及人員服務態度」滿意度歷年比較.....	139
五、「餐飲價格」滿意度歷年比較.....	144
六、展覽設施滿意度歷年比較.....	145
七、觀眾對「導覽解說」的滿意度歷年比較.....	148
八、觀眾對「國立故宮博物院官網」的滿意度歷年比較.....	150
九、觀眾參觀國立故宮博物院的整體滿意度歷年比較.....	152
十、觀眾對推薦親朋好友參觀國立故宮博物院的意願度歷年比較.....	153
捌、歷年性別滿意度比較.....	154
一、參觀者輪廓.....	154
二、不同性別對參觀國立故宮博物院整體滿意度之歷年差異分析.....	154
三、不同性別歷年來對各項公共服務區硬體設施的滿意度.....	155
四、不同性別對公共服務區的軟體服務及各類人員的服務態度滿意度之歷年差異分析.....	157
五、不同性別對導覽解說服務滿意度之歷年差異分析.....	160
六、不同性別對國立故宮博物院官網使用滿意度之歷年差異分析.....	160
七、不同性別對開放時間相關措施滿意度之分析.....	161
玖、結論與建議.....	162
一、結論.....	162
二、建議.....	167
三、對調查規劃之建議.....	168
附件壹、中、日、英文版本問卷.....	169
附件貳、統計結果表.....	189
附件參、執行照片.....	337

表 目 錄

表 1、問卷主題架構	14
表 2、樣本配置及成功樣本數	16
表 3、每日成功樣本數	16
表 4、調查接觸結果	17
表 5、成功樣本結構	19
表 6、成功樣本結構-年度比較	20
表 7、國立故宮博物院 97 年至 100 年參觀遊客人數統計表	21
表 8、觀光目的的來臺旅客人次	22
表 9、觀眾對「公共服務區硬體設施」的滿意度	36
表 10、觀眾對「公共服務區硬體設施」不滿意的原因	48
表 11、觀眾對「公共服務區軟體服務及人員服務態度」的滿意度	50
表 12、觀眾對「公共服務區軟體服務及人員服務態度」不滿意之原因	62
表 13、觀眾對「各項價格」的滿意度	63
表 14、觀眾對「各項價格」不滿意的原因	68
表 15、觀眾對「赫赫宗周-西周文化特展-展覽設施」的滿意度	70
表 16、觀眾對「赫赫宗周-西周文化特展」展覽設施不滿意原因	76
表 17、觀眾對「常設展-展覽設施」的滿意度	78
表 18、觀眾對「常設展-展覽設施」不滿意的原因	84
表 19、觀眾對「導覽解說不滿意之原因」的滿意度	89
表 20、觀眾對「國立故宮博物院官網」的滿意度	92
表 21、觀眾對官網不滿意之原因	96
表 22、觀眾對延長夜間開放時間相關措施不滿意原因	102
表 23、觀眾在參觀過程中感到困擾事件之其他事件說明	105
表 24、觀眾對國立故宮博物院的建議	106
表 25、觀眾類型分類狀況	112
表 26、觀眾類型參觀者結構	113
表 27、觀眾對公共服務區的各項設施滿意度-觀眾類型比較	115
表 28、觀眾對公共服務區的軟體服務及各類人員滿意度-觀眾類型比較	116
表 29、觀眾對特展各項展覽設施滿意度-觀眾類型比較	118
表 30、觀眾對常設展各項展覽設施滿意度-觀眾類型比較	119
表 31、觀眾對國立故宮博物院官網的各項滿意度-觀眾類型比較	120
表 32、觀眾對開放時間各項措施的滿意度-觀眾類型比較	120
表 33、觀眾對「公共服務區硬體設施」的滿意度-近二年比較	134
表 34、觀眾對公共服務區軟體服務及人員服務態度的滿意度-近二年度比較	139
表 35、觀眾對常設展展覽設施的滿意度-近二年度比較	145
表 36、觀眾對「導覽解說」的滿意度-近二年度比較	148
表 37、觀眾對「國立故宮博物院官網」的滿意度-近二年度比較	150
表 38、受訪觀眾之性別	154
表 39、不同性別觀眾同行者之類型(直向百分比)	154
表 40、不同性別對參觀國立故宮博物院整體滿意度歷年分析	155
表 41、不同性別對各項公共服務區硬體設施的滿意度歷年分析	156
表 42、不同性別對公共服務區的軟體服務及各類人員服務態度的滿意度歷年分析	159
表 43、不同性別對導覽解說服務的滿意度歷年分析	160
表 44、不同性別對國立故宮博物院官網使用的滿意度歷年分析	161
表 45、不同性別對開放時間相關措施的滿意度歷年分析	161

圖 目 錄

圖 1、觀眾來訪方式	23
圖 2、不同觀眾屬性在同行者之類型	24
圖 3、觀眾因特定展覽而參觀國立故宮博物院之比例	25
圖 4、吸引觀眾來參觀的展覽與活動	26
圖 5、團體觀眾參與活動之類型	26
圖 6、散客觀眾參與活動之類型	27
圖 7、觀眾停留時間	27
圖 8、觀眾消費金額	29
圖 9、觀眾回訪國立故宮博物院的頻率	31
圖 10、觀眾近三年內參觀國立故宮博物院之次數	33
圖 11、觀眾參觀國立故宮博物院的整體滿意度	34
圖 12、整體滿意度—CHAID 分析圖	35
圖 13、觀眾對「公共服務區硬體設施」的滿意度	36
圖 14、觀眾對「整體動線規劃」的滿意度	37
圖 15、觀眾對「洗手間的數量及清潔舒適度」的滿意度	38
圖 16、觀眾對「公共服務區休憩設施數量及清潔舒適度」的滿意度	40
圖 17、觀眾對「整體空間的空調舒適度」的滿意度	41
圖 18、觀眾對「公共服務區的各項設施指示標誌清楚明確度」的滿意度	42
圖 19、觀眾對「館內提供導覽地圖的清楚明確度」的滿意度	43
圖 20、觀眾對「餐飲服務環境的清潔舒適度」的滿意度	44
圖 21、觀眾對「禮品販售的整體環境」的滿意度	45
圖 22、觀眾對「哺集乳室清潔舒適度」的滿意度	46
圖 23、觀眾對「公共服務區軟體服務及人員服務態度」的滿意度	49
圖 24、人員服務滿意度—CHAID 分析圖	51
圖 25、觀眾對「售票人員服務態度」的滿意度	51
圖 26、觀眾對「寄物處服務人員服務態度」的滿意度	52
圖 27、觀眾對「門口驗票人員服務態度」的滿意度	53
圖 28、觀眾對「服務台人員服務態度」的滿意度	54
圖 29、觀眾對「語音導覽機租借服務人員服務態度」的滿意度	55
圖 30、觀眾對「故宮團體導覽解說人員服務態度」的滿意度	56
圖 31、觀眾對「旅遊團導遊解說人員服務態度」的滿意度	57
圖 32、觀眾對「餐飲販售服務人員服務態度」的滿意度	58
圖 33、觀眾對「禮品販售服務人員服務態度」的滿意度	59
圖 34、觀眾對「陳列室管理員服務態度」的滿意度	60
圖 35、觀眾對「禮品的多元豐富性」的滿意度	61
圖 36、觀眾對「各項價格」的滿意度	63
圖 37、觀眾對「門票售價」的滿意度	64
圖 38、觀眾對「租用個人語音導覽費用」的滿意度	65
圖 39、觀眾對「餐飲價格」的滿意度	66
圖 40、觀眾對「文創商品價格」的滿意度	67
圖 41、觀眾參觀過「赫赫宗周-西周文化特展-展覽設施」的比例	69
圖 42、觀眾對「赫赫宗周-西周文化特展-展覽設施」的滿意度	70
圖 43、觀眾對「赫赫宗周-西周文化特展展覽文化內容豐富性」的滿意度	71
圖 44、觀眾對「赫赫宗周-西周文化特展展覽內容的展示方式」的滿意度	72
圖 45、觀眾對「赫赫宗周-西周文化特展陳列室的動線規劃」的滿意度	73
圖 46、觀眾對「赫赫宗周-西周文化特展陳列室的空間規劃滿意度」的滿意度	74
圖 47、觀眾對「赫赫宗周-西周文化特展陳列室的光線照明」的滿意度	75
圖 48、觀眾參觀「常設展」的比例	77
圖 49、觀眾對「常設展-展覽設施」的滿意度	78
圖 50、觀眾對「常設展-展覽文化內容的豐富性」的滿意度	79
圖 51、觀眾對「常設展-展覽內容的展示方式」的滿意度	80

圖 52、觀眾對「常設展-陳列室的動線規劃」的滿意度	81
圖 53、觀眾對「常設展-陳列室的空間規劃」的滿意度	82
圖 54、觀眾對「常設展-陳列室的光線照明」的滿意度	83
圖 55、觀眾有參加團體導覽或租用個人語音導覽機的比例	85
圖 56、觀眾使用的覽導方式比例	86
圖 57、觀眾對未使用「導覽解說」之原因	86
圖 58、觀眾對「故宮團體導覽解說人員解說導覽內容說明」的滿意度	87
圖 59、觀眾對「旅遊團導遊解說導覽內容說明」的滿意度	88
圖 60、觀眾對「個人語音導覽機導覽內容說明」的滿意度	88
圖 61、觀眾使用「國立故宮博物院官網」的比例	90
圖 62、觀眾來訪前未使用「國立故宮博物院的官網」之原因	90
圖 63、觀眾對「網站整體表現」的滿意度	92
圖 64、觀眾對「國立故宮博物院官網」的滿意度	92
圖 65、觀眾對「網站介面操作便利性」的滿意度	93
圖 66、觀眾對「網站內容的豐富性」的滿意度	94
圖 67、觀眾對「網站介面視覺設計」的滿意度	95
圖 68、觀眾對「每週五及週六延長夜間開放時間至晚間九點」的知悉度	96
圖 69、觀眾對「每週五及週六夜間 6:30 至 9:00 憑國人身分證件可免費參觀」知悉度	98
圖 70、觀眾對「開放時間整體規劃」的滿意度	99
圖 71、觀眾對「每週五及週六延長夜間開放時間至晚間九點」的滿意度	100
圖 72、觀眾對「週五及週六夜間 6:30 至 9:00 憑國人身分證件可免費參觀」的滿意度	101
圖 73、觀眾偏好的參觀時段	102
圖 74、觀眾在參觀過程中感到困擾的事件	105
圖 75、觀眾對國立故宮博物院的建議類別	106
圖 76、觀眾推薦親朋好友參觀國立故宮博物院的意願度	110
圖 77、觀眾參觀國立故宮博物院整體滿意度-觀眾類型比較	114
圖 78、觀眾對推薦親朋好友參觀國立故宮博物院意願度-觀眾類型比較	121
圖 79、各項滿意度與重要度模型-整體	125
圖 80、各項滿意度與重要度模型-團體觀眾	127
圖 81、各項滿意度與重要度模型-散客觀眾	130
圖 82、觀眾對整體動線規劃的滿意度年度比較	135
圖 83、觀眾對洗手間的數量的滿意度年度比較	135
圖 84、觀眾對洗手間清潔舒適度的滿意度年度比較	136
圖 85、觀眾對公共服務區休憩設施數量的滿意度年度比較	136
圖 86、觀眾對整體空間的空調舒適度的滿意度年度比較	137
圖 87、觀眾對公共服務區的各項設施指示標誌清楚明確度的滿意度年度比較	137
圖 88、觀眾對餐飲服務環境清潔舒適度的滿意度年度比較	138
圖 89、觀眾對禮品販售整體環境的滿意度年度比較	138
圖 90、觀眾對售票人員服務態度的滿意度年度比較	140
圖 91、觀眾對寄物處服務人員服務態度的滿意度年度比較	140
圖 92、觀眾對門口驗票人員服務態度的滿意度年度比較	141
圖 93、觀眾對服務台人員服務態度的滿意度年度比較	141
圖 94、觀眾對語音導覽機租借服務人員服務態度的滿意度年度比較	142
圖 95、觀眾對餐飲販售服務人員服務態度的滿意度年度比較	142
圖 96、觀眾對禮品販售服務人員服務態度的滿意度年度比較	143
圖 97、觀眾對陳列室管理員服務態度的滿意度年度比較	143
圖 98、觀眾對故宮團體導覽解說人員服務態度的滿意度年度比較	144
圖 99、觀眾對旅遊團導遊解說人服務態度的滿意度年度比較	144
圖 100、觀眾對餐飲價格的滿意度年度比較	145
圖 101、觀眾對常設展展覽文化內容的豐富性的滿意度年度比較	146
圖 102、觀眾對常設展展覽內容展示方式的滿意度年度比較	146
圖 103、觀眾對常設展陳列室動線規劃的滿意度年度比較	147
圖 104、觀眾對常設展陳列室空間規劃的滿意度年度比較	147

圖 105、觀眾對常設展陳列室光線照明的滿意度年度比較	148
圖 106、觀眾對故宮團體導覽解說導覽內容說明的滿意度年度比較	149
圖 107、觀眾對旅遊團導遊解說導覽內容說明的滿意度年度比較	149
圖 108、觀眾對個人語音導覽機導覽內容說明的滿意度年度比較	150
圖 109、觀眾對網站介面操作便利性的滿意度年度比較	151
圖 110、觀眾對網站內容的豐富性的滿意度年度比較	151
圖 111、觀眾對網站介面視覺設計的滿意度年度比較	152
圖 112、觀眾參觀國立故宮博物院整體滿意度年度比較	152
圖 113、觀眾對推薦親朋好友參觀國立故宮博物院意願度年度比較	153

壹、調查摘要

國立故宮博物院定期蒐集觀眾參觀行為及對於各項設施、展覽、人員服務態度等滿意度評價，做為未來擬定施政措施及改善服務之參考依據。本調查係採用面訪調查方式進行，執行期間為 10 月 29 日至 11 月 4 日，共接觸 1,399 位觀眾，扣除無法訪問之樣本，成功訪問率為 86.13%，共計完成 944 份有效樣本數，在信賴水準為 95% 的情況下，抽樣誤差在 $\pm 3.2\%$ 之間。此外，調查之樣本配置規劃則參考 101 年 1-9 月國立故宮博物院參觀人數統計及歷年調查資料，推估整體參觀人數以團體及大陸港澳地區觀眾較多，為能廣泛的收集到不同屬性觀眾的意見，故針對部份居住地區(台灣地區、歐美\加拿大及其他地區)的樣本數進行增補，同時確保抽樣之隨機性，同一個團體或同行者僅隨機抽取一位進行訪問。觀察調查結果與歷年成功之樣本結構，多數的特性結構比例與歷年趨勢相仿，具變動的特性為教育程度及婚姻狀況，其中大學教育程度的比例有逐年上升趨勢，而已婚有小孩的比例也較過去兩年高。

一、以觀光團來訪觀眾居多

944 位受訪觀眾中，團體與散客各半(團體 50.2%、散客 49.8%)，由於抽樣過程中有進行特定樣本的增補及團體觀眾於隨機抽樣的規劃，故此結構僅做為本調查之受訪觀眾結構。在團體觀眾中以觀光團居多占約七成八(77.8%)，而散客觀眾則是與家人\親戚同行者居多占三成七(37.4%)，其次為自己單獨來參觀者占約二成九(28.5%)及朋友\鄰居同行者占二成六(26.0%)。觀察歷年的觀眾屬性變化，發現在 97 年至 100 年度團體觀眾逐年上升的趨勢，從 97 年度約三成九至 100 年度已超過五成為團體觀眾，而今年度團體觀眾的比例較去年度有微幅的下降，主要是因樣本配置之規劃而影響，但仍在統計上尚屬誤差範圍內，故與去年度觀眾屬性的結構相當。

二、 因特定展覽來訪的觀眾較過去兩年下降 4.9 至 6.0 個百分點

944 位觀眾中，有二成八(28.0%)表示是因為某些特定展覽或活動而參觀國立故宮博物院，其中以常設展居多(79.2%)，其次為特展(47.0%)。另外觀察近三年度觀眾因特定展覽參觀國立故宮博物院的比率，今年度(28.0%)較 100 年度(32.9%)下降 4.9 個百分點，較 99 年度(34.0%)下降 6.0 個百分點。

三、 觀眾的參觀行為

(一) 觀眾停留時間多為 3 小時以內

針對觀眾在國立故宮博物院停留時間來看，在 944 位觀眾中，以停留 1-2 小時者居多，占五成一(51.0%)，其次為停留 2-3 小時占三成一(31.4%)，再其次為停留 3-4 小時(6.9%)、1 小時以內(5.7%)及 4 小時以上(5.1%)。由觀眾的基本資料交叉分析發現，停留 1-2 小時之觀眾以團體、居住於港澳/中國大陸地區及第一次參觀者居多，而停留 2-3 小時之觀眾以散客、居住於其他地區及參觀二次及以上的觀眾比例較高。綜觀各年度觀眾停留時間的比例，並無明顯變化，平均約 2 小時左右。

(二) 曾參觀過的觀眾近三年參觀國立故宮博物院平均次數為 4.2 次

在 944 位觀眾中，有五成八(58.3%)為首次參觀國立故宮博物院的觀眾，而半年內曾來過者占約一成三，半年至一年內占 6.7%、一年至三年占 8.1%及超過三年以上占一成四(14.1%)。進而瞭解近三年觀眾參觀的平均次數，整體之平均參觀次數為 2.3 次，另將首次參觀者排除後，近三年平均參觀次數則為 4.2 次。觀察各年度的比例，半年內曾參觀過的比例從 98 年度(26.3%)至 100 年度(40.3%)呈現攀升的趨勢，但 101 年度(31.0%)則再下降，在半年至一年內曾參觀過的比例，今年度與 99 年度及 100 年相當，而超過一年曾參觀的比例，則較上年度上升了 8.6 個百分點(101 年 53.1%、100 年 44.5%)。

四、 觀眾參觀國立故宮博物院的整體滿意度

在 944 位觀眾中，約九成一(90.7%)對國立故宮博物院的整體表現感到滿意(非常滿意 44.7%、還算滿意 46.0%)，尚可占 7.2%，另有 2.1%表示不滿意(不太滿意 1.6%、非常不滿意 0.5%)。而在交叉分析方面，則以港澳/中國大陸地區觀眾滿意度比例最高(96.6%)，日本/韓國地區的觀眾則較低(79.2%)。此外，透過 CHAID 分析，將整體參觀滿意度設定為依變數，受訪者的基本資料設定為自變數，以瞭解影響整體參觀滿意度之主要因素，分析結果顯示居住地區為影響最大的關鍵因素。

五、 約八成三的觀眾對國立故宮博物院內的標示及服務品質感到

滿意

整體而言，約八成三的觀眾對院內的標示及服務品質表示滿意(82.8%)，而針對「公共服務區硬體設施」之各項滿意度皆在約七成一至八成八之間，其滿意度比例較高的前五項依序為：「餐飲服務環境清潔舒適度」(87.5%)、「洗手間的清潔舒適度」(86.1%)、「哺集乳室清潔舒適度」(85.2%)、「禮品販售整體環境」(84.7%)及「導覽地圖清楚明確度」(84.6%)，而滿意度比例較低的為「洗手間的數量」(79.2%)及「休憩設施的數量」(滿意度 70.7%)。

觀察近二年觀眾對「公共服務區硬體設施」的滿意度，發現僅「整體動線規劃」的滿意度下降(101 年度 81.0%、100 年度 84.0%)，其他各項皆上升，以「餐飲服務環境的清潔舒適度」上升 12.2 個百分點最多，其次是「禮品販售的整體環境」上升 11.5 個百分點，而「洗手間的清潔舒適度」也大幅上升了 8.4 個百分點。進一步瞭解今年度觀眾對「整體動線規劃」不滿意的原因，多數觀眾反應，因整體動線規劃不明確造成觀眾都擠在一起，另有觀眾表示人數太多且多集中在某些展區或樓層導致動線不佳。另針對 101 年度院內的標示及服務品質滿意度(82.8%)與原訂目標值(100 年度滿意度 77.0%)相較，其達成度為 100% ($82.8/77.0 = 107.5\%$)

六、 有九成一的觀眾對整體的人員服務表示滿意

今年度在整體的人員服務滿意度之表現，有高達九成一(91.4%)的滿意評價，而針對「公共服務區軟體服務及人員服務態度」之各項滿意度皆在八成四至九成六之間，其滿意度比例較高前五項依序分別為：「故宮團體導覽解說人員」(96.3%)、「旅遊團導遊解說人員」(85.2%)、「服務台人員」(94.6%)、「語音導覽機租借服務人員」(93.1%)及「門口驗票人員」(92.6%)，而滿意度比例較低為「禮品的多元豐富性」(83.7%)及「陳列室管理人員」(86.2%)。

觀察近二年觀眾對「公共服務區軟體服務及人員服務態度」的滿意度，發現所有項目皆呈現上升的趨勢，以「餐飲販售服務人員」上升 12.2 個百分點最多，其次是「故宮團體導覽解說人員」上升 10.6 個百分點，顯示觀眾對國立故宮博物院在「公共服務區軟體服務及人員服務態度」之各項表現的努力給於正面的肯定。另針對 101 年度整體人員服務滿意度(91.4%)與原訂目標值(100 年度滿意度 84.6%)相較，達成度為 100% ($91.4/84.6=108.0\%$)。

七、 有六成三的觀眾滿意國立故宮博物院內整體各項銷售之價格

調查結果顯示，觀眾對整體各項銷售之價格滿意度為六成三(62.3%)(已排除未接觸之觀眾)，而針對各項目表現的感受，以「門票售價」的比例最高(75.5%)，其次為「租用個人語音導覽費用」(67.0%)，而滿意度比例較低為「餐飲價格」(53.3%)及「文創商品價格」(57.1%)。年度比較方面，由於 97 年度至 99 年度未針對價格進行訪問，100 年度只詢問餐飲價格之滿意度，故僅與 100 年度進行餐飲價格之比較，其結果發現，滿意度比例有顯著的下降，並下降了 10.7 個百分點。

若進一步瞭解各項價格的交叉分析，台灣地區的觀眾認為「門票售價」、「租用個人語音導覽費用」及「餐飲價格」偏高，所以不滿意的比例也較其他地區高，而「文創商品價格」則以日本/韓國地區觀眾表示不滿意的比例最高，顯示在各項價格的定位區隔未來仍需重新檢視。

八、 整體約有九成四的觀眾對展覽文物內容豐富性感到滿意

在 944 位觀眾中，有參觀「赫赫宗周-西周文化特展」的觀眾占約五成二(51.8%)，進一步瞭解觀眾基本資料發現，參觀「赫赫宗周-西周文化特展」的觀眾以年齡 30-39 歲及 15-19 歲、教育程度研究所以上及專科、居住臺灣地區、散客、參觀次數二次及以上及停留時間愈久的比例較高。

在常設展方面，約有九成三(92.5%)的參觀率，瞭解其觀眾屬性，以年齡 50-59 歲及 60 歲及以上、已婚、從事工業、居住港澳/中國大陸地區、團體觀眾及首次參觀者的比例較高。

綜觀整體展覽設施的滿意度，滿意度最高的為「展覽文物內容的豐富性」，101 年度滿意度(94.0%)與原訂目標值(100 年度滿意度 89.6%)相較，達成度為 100% ($94.0/89.6=104.9\%$)。

九、 參與故宮團體導覽之觀眾有九成一對導覽人員解說表示滿意

944 位觀眾中，約有四成一(41.3%)沒有參加團體導覽或租用個人語音覽導機，瞭解未參加之原因，以沒有需要故未使用導覽為主要原因(67.6%)；另有約五成九(58.7%)表示有參加團體導覽或租用個人語音覽導機，針對有參加者(554 位)瞭解各項導覽使用比例及滿意度，參與故宮團體導覽的比例為 9.7%(54 位)，其導覽解說滿意度為九成一(90.7%)；參與旅遊團導遊解說的比例為 71.1%(394 位)，其導覽解說滿意度為九成四(93.7%)；租用個人語音導覽機的比例為 19.1%(106 位)，其導覽解說滿意度為八成一(81.1%)。

觀察近二年觀眾對「導覽解說」的滿意度，在「旅遊團導遊解說之導覽內容說明」之滿意度較 100 年度上升 8.8 個百分點，在「故宮團體導覽解說之導覽內容說明」之滿意度也較 100 年度上升 6.2 個百分點。另針對 101 年度故宮團體導覽解說滿意度(90.8%)與原訂目標值(100 年度滿意度 84.6%)相較，達成度為 100% ($90.8/84.6=107.3\%$)

十、來訪前曾使用官網的觀眾，約八成四表示對官網整體表現感到滿意

在 944 位觀眾中，有七成五(75.0%)的觀眾來參觀國立故宮博物院前，沒有使用國立故宮博物院的官網(www.npm.gov.tw)來蒐集相關的資訊，深入瞭解未使用官網的原因，以「沒有需求」的比例最高(67.1%)，其次為「想用，但不知道國立故宮博物院官網網址」(23.9%)；另有二成五(25.0%)的觀眾則是來訪前有使用國立故宮博物院的官網，當中有八成四(83.5%)的使用觀眾表示滿意網站的整體表現，尚可占一成四(14.4%)，另有 2.1%表示不滿意。而在各項官網的表現上(包括介面操作便利性、介面視覺設計及內容豐富性)，滿意度的比例皆在八成一至八成四之間。

十一、約九成的觀眾對每週五及週六延長夜間開放時間表示滿意

在 944 位觀眾中，有三成四(34.3%)表示知道每週五及週六延長夜間開放時間至晚間九點的措施，而僅有二成五(25.2%)的觀眾表示知道每週五及週六夜間 6:30 至 9:00 憑國人身分證件可免費參觀的措施。

有八成七(87.0%)的觀眾滿意國立故宮博物院開放時間的整體規劃，尚可占約一成二(11.7%)，另有 1.4%表示不滿意；各項開放時間的措施，約有九成(89.6%)對每週五及週六延長夜間開放時間至晚間九點表示滿意，約有八成七(87.1%)則對每週五及週六夜間 6:30 至 9:00 憑國人身分證件可免費參觀表示滿意。

貳、調查概述

一、調查目的

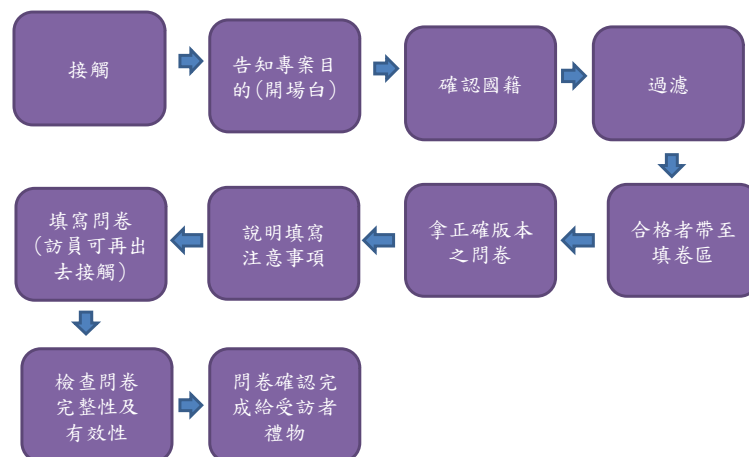
21 世紀的博物館不在僅以物件的蒐藏、維護及展示為經營重點，將納入對「人」的關懷，同時也成為民眾的休閒學習場所及文化創意產業的一環。因此，博物館的經營更需要瞭解民眾的偏好及社會趨勢的變動，使經營者與參觀者擁有良好的互動。為此，國立故宮博物院定期蒐集觀眾參觀行為及對於各項設施、展覽、人員服務態度等滿意度評價，主要目的為蒐集國立故宮博物院觀眾於參觀後對於各項設施、展覽、人員服務態度等滿意度評價，做為未來擬定施政措施及改善服務之參考依據。

二、調查對象

以 15 歲以上參觀過正館展覽區(陳列室)，且本人未在國立故宮博物院內工作(含志工)之觀眾為調查對象。

三、調查方法

本調查提供中文、日文及英文三種語言版本之問卷，採用面訪調查方式進行，由訪問員在國立故宮博物院正館的展覽區出口(包括正館 1 樓與地下 1 樓)處，邀請合格受訪者並告知調查的目的，請受訪者自行填寫，若過程中有需要協助的部分則由訪問員進行訪問，為確保調查資料品質的完整性，訪問人員於受訪者填寫完成問卷後進行確認填答問卷之有效性，訪問流程如下：



四、 調查內容

調查問卷於民國 101 年 10 月 19 日召開預試分析報告簡報會議後，經由 貴院確認定稿，並提供中文、日文及英文三種語言版本之問卷。問卷內容共分為十項主題，其中第二項至第九項為觀眾對國立故宮博物院「公共服務區硬體設施」、「公共服務區軟體服務及人員服務態度」、「各項價格」、「展覽設施」、「導覽解說」、「官網」、「延長開放時間相關措施」等項目之接觸狀況及滿意度觀感，其他主題為「觀眾來訪及參觀型態」、「整體滿意度及觀感」及「基本資料」。

表 1、問卷主題架構

主題	題號與題目
1 觀眾來訪及參觀型態	觀眾來訪方式及參觀同伴、參與的活動、停留時間、消費金額、是否曾經來訪過、來訪時間間隔及來訪動機(是否因特定的常設展、特展或活動來參訪)
2 觀眾對故宮「公共服務區硬體設施」的滿意度	整體動線規劃、洗手間的數量、洗手間的清潔舒適度、休憩設施的數量、休憩設施的清潔舒適度、整體空間的空調舒適度、公共服務區的各項設施指示標誌清楚明確度、館內提供導覽地圖的清楚明確度、餐飲服務環境的清潔舒適度、禮品販售的整體環境及 B1 哺集乳室的清潔舒適度等項目滿意度
3 觀眾對故宮「公共服務區軟體服務及人員服務態度」的滿意度	售票人員、寄物處服務人員、門口驗票人員、服務台人員、語音導覽機租借服務人員、餐飲販售服務人員、禮品販售服務人員、禮品的多元豐富性及陳列室管理員等項目之滿意度
4 觀眾對故宮「各項價格」的滿意度	門票售價、租用個人語音導覽費、餐飲價格及文創商品價格
5 觀眾對故宮「展覽設施」接觸情形及滿意度	◎ 「赫赫宗周—西周文化特展」及「常設展」參觀比例 ◎ 展覽設施滿意度及不滿意原因：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、陳列室的光線照明
6 觀眾對故宮「導覽解說」接觸情形及滿意度	◎ 參加\使用的比例與未參加\使用之原因 ◎ 參加故宮團體導覽解說人員比例、導覽服務態度及導覽內容說明之滿意度 ◎ 參加旅遊團導遊解說人員比例、導覽服務態度及導覽內容說明之滿意度 ◎ 使用個人語音導覽機比例，導覽內容說明之滿意度 ◎ 導覽解說不滿意的原因或需要改善的建議
7 觀眾對「國立故宮博物院官網」接觸情形及滿意度	◎ 使用比例及未使用原因 ◎ 各項滿意度及不滿意原因：網站介面操作便利性、網站內容的豐富性、網站介面視覺設計、網站整體滿意度

主題	題號與題目
8 觀眾對故宮「延長開放時間相關措施」知悉度及滿意度	◎ 開放時間各項措施的知悉度及滿意度 1.每週五及週六延長夜間開放時間至晚間九點 2.每週五及週六夜間 6:30 至 9:00 憑國人身分證件可免費參觀 ◎ 開放時間各項措施規劃不滿意的原因或需要改善的建議 ◎ 開放參觀時間規劃的整體滿意度 ◎ 較喜歡的參觀時段
9 觀眾對故宮整體滿意度及觀感	◎ 參觀國立故宮博物院的整體滿意度看法 ◎ 推薦親朋好友參觀國立故宮博物院之可能性 ◎ 相關改善建議 ◎ 參觀的過程中感到困擾之事項
10 基本資料	性別、從事行業類別、教育程度、婚姻狀況及居住地區

五、 調查時間

執行期間為 10 月 29 日(星期一)至 11 月 4 日(星期日)，考量到平日、假日、延長時段(周五及六晚上延長晚間 9:00)及週末夜之觀眾特質不同，故每日調查執行時段如下：

日期	時段	日期	時段
10/29 週一	9:30-17:00	10/30 週二	9:30-17:30
10/31 週三	10:30-17:30	11/1 週四	10:30-17:50
11/2 週五	13:00-20:25	11/3 週六	13:00-20:50
11/4 週日	10:30-15:00	11/4 週日	10:30-15:00

六、 抽樣設計

採系統隨機抽樣法進行，於正館 1 樓出口及 B1 尋找已參觀完畢的觀眾，每間隔約 15-20 名觀眾抽取一名，且同一個團體或同行之觀眾僅抽取一位，以確保抽樣之隨機性，此外，為確保不同特性之觀眾皆能被訪問，單一日最多不超過 150 至 180 份有效樣本數。

樣本配置則依據 101 年 1-9 月國立故宮博物院參觀人數統計進行配置，而其中以大陸港澳地區觀眾的比例最高佔 48.7%，且多為團體觀眾，考量同國籍團體參觀者之需求及相似性較高，同時為能更廣泛的收集臺灣地區及其他地區觀眾的意見，故針對部份居住地區的樣本數進行增補。本次調查共完成 944 份有效樣本數，在信賴水準為 95%的情況下，抽樣誤差在 $\pm 3.2\%$ 之間，樣本配置及成功樣本數詳見表 2 及表 3。

表 2、樣本配置及成功樣本數

樣本數分配 居住國家		臺灣	大陸/ 港澳	日韓	美國/ 加拿大/ 歐洲	其他	總計
101 年 1-9 月人數統計(%)		36.1%	48.7%	12.4%	0.4%	2.4%	100.0%
依比例配置樣本數		307	414	105	3	20	850
增補後樣本數		350	300	100	50	50	850
占比(%)		41.2%	35.3%	11.8%	5.9%	5.9%	100.0%
實際完成	樣本數	356	352	101	77	58	944
	占比(%)	37.7%	37.3%	10.7%	8.2%	6.1%	100.0%

表 3、每日成功樣本數

日期	合計	訪問地點	
		1F	B1
總計	944	543	401
10/29 週一	183	86	97
10/30 週二	192	118	74
10/31 週三	89	57	32
11/1 週四	106	72	34
11/2 週五	157	114	43
11/3 週六	150	76	74
11/4 週日	67	20	47

七、調查接觸結果

本次調查共接觸 1,399 位參觀者，成功訪問 944 份，扣除未入場參觀、工作人員或志工、年齡不符及配額已滿的樣本後，成功訪問率為 86.13%。觀察參觀者主要拒訪及中拒的原因，多數因趕時間或團體集合時間受限所導致拒訪或中途拒訪。(表 4)

此外，從調查過程中每日成功樣本的管控結果發現，居住在臺灣地區的觀眾主要集中於週五、週六及週日，週一至周四主要以大陸地區之團體觀眾為多，故造成配額已滿之接觸狀況。

表 4、調查接觸結果

接觸狀況		樣本數	百分比	扣除無效 樣本後 百分比
完成訪問		944	67.48%	86.13%
未完成訪問	拒訪	133	9.51%	12.14%
	中途拒訪	19	1.36%	1.73%
無法訪問之樣本	未入場參觀	87	6.22%	
	工作人員或志工	38	2.72%	
	年齡不符	3	0.21%	
	配額已滿	175	12.51%	
合計		1,399	100.00%	100.00%

八、 資料處理與檢誤

(一) 資料檢誤

調查資料經過三個階段的資料檢誤，第一階段在調查現場由訪員進行人工檢誤，若發現有遺漏值或邏輯有誤之處，立即進行追補問，執行完成之問卷將由督導進行查核檢誤，若仍發現遺漏值或邏輯性錯誤，則此份問卷將視為無效樣本，並立即於替代時間內增補樣本。第二階段針對督導進行初步檢誤之問卷進行資料建檔作業，先由研究員進行半開放題及開放題主要面向之歸納及彙整，然後進行資料輸入建檔，建檔完成後檢誤人員再針對每位資料輸入員所輸入之資料每 10 筆中抽出 1 筆與問卷核對，以確保資料輸入正確性，若發現某位資料輸入員之錯誤率超過 10%(錯誤率計算是依據欄位數定義並非一筆計算)，將針對此人員輸入的所有資料進行逐筆校對。第三階段研究人員依據問卷的邏輯建置檢誤條件，在資料完整建檔後將透過統計分析軟體(SPSS)進行檢誤工作，除各題邏輯外，也將進行交叉分析之邏輯性檢誤。

九、 分析方法

(一) 次數分配

根據各題的樣本比例進行比較選項間的差異。

(二) 交叉分析

以各題與基本資料的交叉表來分析與基本特徵間的相關。交叉表則採用卡方檢定，卡方顯著水準小於 5% 時才認定兩變數間相關。另外，針對交叉表的百分比檢定，則檢視兩個獨立的群體對同一議題看法的百分比間之差異，其檢定公式如下：

$$S_{(p_a - p_b)} = \sqrt{p(1-p)\left(\frac{1}{N_a} + \frac{1}{N_b}\right)} \quad Z = \frac{P_a - P_b}{S_{(p_a - p_b)}}$$

P_a : A 群體之百分比 P_b : B 群體之百分比

P : A 群體與 B 群體合計之百分比

N_a : A 群體之樣本數 N_b : B 群體之樣本數

Z : 臨界值，在信賴度 95% 下，其值等於 1.96。

若檢定值大於 1.96，則表示 A 群體與 B 群體的差異達到顯著程度

(三) 滿意度百分比分析：

滿意=非常滿意+還算滿意

不滿意=非常不滿意+不太滿意

(四) 歷年趨勢分析

歷年趨勢變動為滿意度調查最重要的觀察項目之一，因此，將針對歷年相同之題目透過統計檢定方式瞭解滿意度變動是否具顯著性，並透過統計圖表的呈現，更易於瞭解趨勢變動之情形。

(五) 卡方自動互助檢視法(CHAI D)分析

CHAID 主要利用卡方檢定使同質的樣本單位能歸於同一群，再逐次搜索而完成分割的過程，它對每一項預測變數的反應水準進行成對的合併，以求得各預測變數水準的最少分群數目，一旦每一預測變數的分群數目確定之後，即可以利用顯著性最大的預測變數將原始的樣本予以分割成若干小群體。同時每一小群體又可是為一個母體群，依同樣程序進行必要分割，直到分群結果無顯著差異。

參、觀眾基本資料分析

一、成功樣本結構

- ◆ 居住地區：台灣地區及大陸\港澳地區觀眾居多，分別為台灣地區占約三成八、港澳/中國大陸地區占三成七。(由於抽樣過程中針對居住於台灣地區、歐美\加拿大及其他地區進行樣本增補及團體觀眾在隨機抽樣的規劃，故此結構僅做為本調查之受訪觀眾結構)
- ◆ 性別：以女性居多占約五成三，男性則占四成七。
- ◆ 年齡：以 20-49 歲居多，分別為 20-29 歲占二成九、30-39 歲占二成四及 40-49 歲占約一成九。
- ◆ 教育程度：以大學程度者居多，占五成六。
- ◆ 婚姻狀況：以已婚有小孩者居多，占四成六，其次為未婚者占四成一。
- ◆ 行業類別：以商業從業者居多，占約三成四。

表 5、成功樣本結構

		樣本數	百分比			樣本數	百分比
總計		944	100.0%	總計		944	100.0%
居住地區	台灣地區	356	37.7%	年齡	15-19 歲	54	5.7%
	港澳/中國大陸地區	352	37.3%		20-29 歲	276	29.2%
	日本/韓國	101	10.7%		30-39 歲	230	24.4%
	美國/加拿大/歐洲	77	8.2%		40-49 歲	181	19.2%
	其他地區	58	6.1%		50-59 歲	112	11.9%
性別	男性	446	47.2%		60 歲及以上	91	9.6%
	女性	498	52.8%	教育程度	國\初中及以下	22	2.3%
行業類別	旅遊從業人員	82	8.7%		高中\高職	135	14.3%
	軍職\公務人員	72	7.6%		專科	105	11.1%
	教職	61	6.5%		大學	529	56.0%
	工業	89	9.4%		研究所及以上	153	16.2%
	商業	324	34.3%	婚姻狀況	已婚，無小孩	115	12.2%
	家管\退休\待業	148	15.7%		已婚，有小孩	435	46.1%
	學生	151	16.0%		未婚	394	41.7%
	農業\其他業別	17	1.8%				

二、 樣本結構之年度比較

觀察歷年成功樣本之結構，其結果發現本年度大學及已婚有小孩的比例較往年高，其他特性結構比例則與歷年趨勢相仿。

表 6、成功樣本結構-年度比較

題目		97 年度	98 年度	99 年度	100 年度	101 年度
整體完成樣本數(人)		705	813	800	845	944
總計		100%	100%	100%	100%	100%
性別	男性	44.8%	49.2%	45.3%	38.7%	47.2%
	女性	54.3%	50.7%	54.8%	61.3%	52.8%
年齡	15-19 歲	3.4%	9.1%	7.8%	10.3%	5.7%
	20-29 歲	28.1%	24.5%	33.6%	29.9%	29.2%
	30-39 歲	24.1%	24.2%	27.1%	21.5%	24.4%
	40-49 歲	17.4%	24.0%	17.4%	15.6%	19.2%
	50-59 歲	14.6%	11.9%	8.3%	13.8%	11.9%
	60 歲及以上	12.1%	6.2%	5.9%	8.8%	9.6%
	拒答	0.0%	0.1%	0.0%	0.0%	0.0%
教育程度	國\初中及以下	6.8%	3.0%	2.5%	1.7%	2.3%
	高中\高職	20.1%	15.4%	13.3%	14.4%	14.3%
	專科	12.8%	11.3%	17.3%	21.1%	11.1%
	大學	46.1%	47.2%	51.0%	53.3%	56.0%
	研究所及以上	13.8%	22.8%	16.0%	9.6%	16.2%
	拒答	0.0%	0.4%	0.0%	0.0%	0.0%
婚姻狀況	已婚，無小孩			11.8%	15.9%	12.2%
	已婚，有小孩			37.0%	36.6%	46.1%
	未婚			51.3%	47.6%	41.7%
居住地區	台灣地區	30.5%	48.6%	38.9%	43.1%	37.7%
	北北基	13.7%	22.8%	24.6%		
	北北基以外地區	16.8%	25.8%	14.3%		
	港澳/中國大陸地區	18.3%	17.0%	35.8%	36.0%	37.3%
	日本/韓國	25.4%	12.9%	10.5%	10.8%	10.7%
	美國/加拿大/歐洲	11.5%	16.0%	6.0%	6.6%	8.2%
	其他地區	13.3%	5.4%	8.9%	3.6%	6.1%
	未回答	1.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
觀眾屬性	團體	39.0%			45.8%	53.3%
	散客	54.3%			54.3%	46.7%
	無意見	6.7%			0.0%	0.0%

註：1. 居住地區：98 年度居住地區的歐美地區包含紐澳及俄羅斯；99 年度歐美地區包含非洲。

2. 觀眾屬性：97 年問卷並未詢問參觀者是否與團體一起來，而是直接詢問與同行者為誰，故無法計算觀眾屬性之比例。

3. 婚姻狀況：97 年及 98 年未詢問參觀者之婚姻狀況。

三、 觀眾來源之年度比較

觀察觀眾來源方面，依據國立故宮博物院 97 年至 101 年 10 月底各類遊客人數統計，剖析其歷年來之趨勢，今年度(截至 10 月底)來自港澳/大陸地區的遊客人數已超過 100 年度整年的總人數，成長幅度為 18.5%，較 99 年度成長 42.2%，98 年度成長 142.1%；但相較於其他地區的遊客，皆呈現下滑的趨勢，與 100 年度比較下降幅度依序為台灣地區(-54.4%)、歐美地區(-34.9%)、其他地區(-34.0%)及日本/韓國(-17.3%)，與 99 年度比較，來自日本/韓國的遊客人數變化不大(+0.2%)，而依下降幅度為台灣地區(-51.2%)、歐美地區(-48.5%)及其他地區(-48.3%)。(上述 97 年至 100 年皆為整年度的遊客人數，但 101 年僅累計至 10 月底為止，故僅供參考)(表 7)

此外，參考交通部觀光局公布的來臺旅客之資料進行比對，其 101 年 10 月底與 100 年 10 月底各國來臺旅客在各國籍的人次皆為上升，其中以歐美旅客成長幅度最少，但深入瞭解國立故宮博物院近二年各國的遊客比例發現，除港澳/大陸地區與來臺旅客同樣呈現正成長外，日本/韓國及歐美則為反向的趨勢，然是否受到大陸觀光客的大量人潮而造成排擠其他地區的遊客，或者是宣傳行銷方向未受到其他國家遊客的注視等，此現象未來需得深入瞭解及關注。(表 8)

表 7、國立故宮博物院 97 年至 101 年 10 月底參觀遊客人次統計

國別 (單位：人次)		整體	台灣地區	港澳/ 大陸地區	日本/ 韓國	歐美	其他 地區
97 年 1 月-12 月		2,244,284	1,443,204	212,339	463,477	20,005	105,259
98 年 1 月-12 月		2,574,804	1,267,608	734,122	407,948	20,625	144,501
99 年 1 月-12 月		3,441,248	1,540,580	1,249,840	450,135	25,630	175,063
100 年 1 月-12 月		3,849,577	1,647,200	1,499,716	545,350	20,241	137,070
101 年 1 月-10 月		3,083,233	751,546	1,777,052	451,019	13,187	90,429
101 年度較 100 年 度人次變動	人次	-766,344	-895,654	277,336	-94,331	-7,054	-46,641
	百分比	-19.9%	-54.4%	18.5%	-17.3%	-34.9%	-34.0%
101 年度較 99 年 度人次變動	人次	-358,015	-789,034	527,212	884	-12,443	-84,634
	百分比	-10.4%	-51.2%	42.2%	0.2%	-48.5%	-48.3%
101 年度較 98 年 度人次變動	人次	508,429	-516,062	1,042,930	43,071	-7,438	-54,072
	百分比	19.7%	-40.7%	142.1%	10.6%	-36.1%	-37.4%

資料來源：國立故宮博物院 97 年至 100 年本院各類遊客人數統計表

表 8、觀光局 97 年至 101 年 10 月底來臺旅客人次統計

國別(單位：人次)		整體	港澳/ 大陸地區	日本/ 韓國	歐美	其他 地區
97 年 1 月-12 月		3,845,187	947,871	1,338,957	588,111	970,248
98 年 1 月-12 月		4,395,004	1,690,929	1,168,302	566,328	969,445
99 年 1 月-12 月		5,567,277	2,425,097	1,297,054	599,030	1,246,096
100 年 1 月-12 月		6,087,484	2,602,129	1,537,660	624,765	1,322,930
100 年 1 月-10 月		4,819,547	2,045,080	1,236,670	510,923	1,026,874
101 年 1 月-10 月		5,937,265	2,958,847	1,398,006	513,017	1,067,395
101 年度 10 月較 100 年度 10 月變 動比例	人次	1,117,718	913,767	161,336	2,094	40,521
	百分比	23.2%	44.7%	13.0%	0.4%	3.9%

資料來源：中華民國交通部觀光局網站公布之觀光市場分析摘要

肆、調查結果分析

一、觀眾來訪型態

(一) 觀眾屬性

944 位受訪觀眾中，有五成(50.2%，474 位)的觀眾為團體來訪型態，而散客則約占五成(49.8%，470 位)。由於調查規劃中針對居住地區(台灣地區、歐美\加拿大及其他地區)的樣本進行增補，而台灣地區的觀眾多為散客型態，故本調查結果的受訪觀眾屬性分布僅供參考之用，不適用於推估國立故宮博物院整體參觀民眾的結構)。(圖 1)

團體觀眾中以觀光團者居多占約七成八(77.8%)，其次為校外教學占一成二(11.2%)；而散客則與家人\親戚同行者居多，占三成八(37.4%)，其次為自己單獨來參觀者占約二成九(28.5%)及朋友\鄰居同行者占二成六(26.0%)。(圖 2)

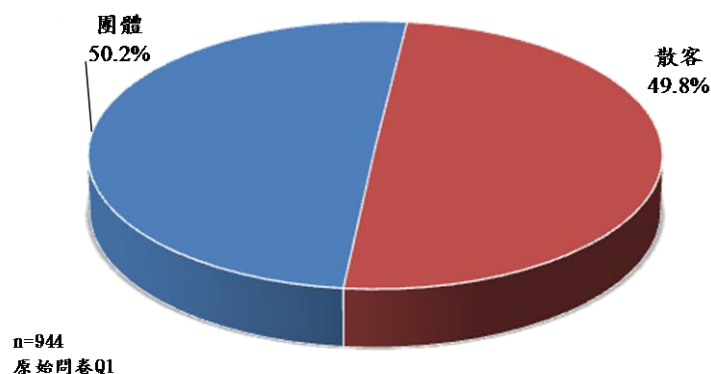


圖 1、觀眾來訪方式

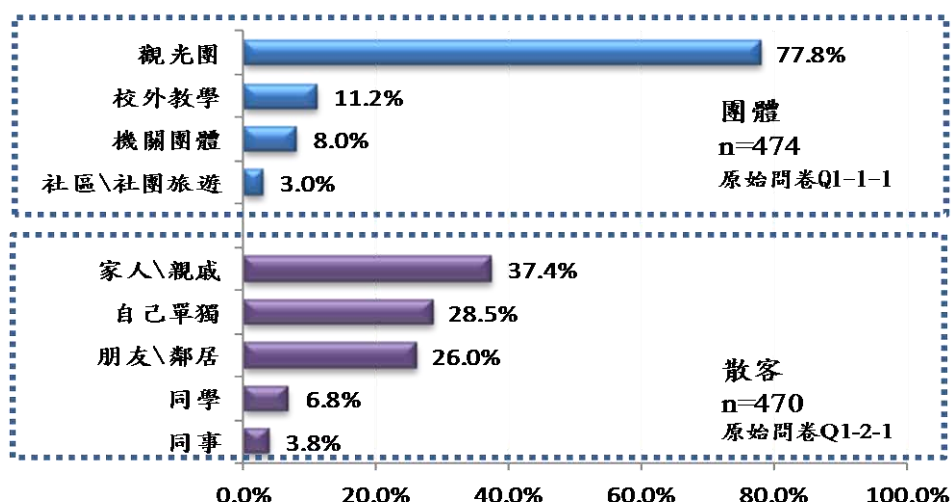


圖 2、不同觀眾屬性在同行者之類型

進一步針對團體及散客觀眾比例較高之同行者類型與基本資料進行交叉分析：（附表 1 至 3）

1. 團體

- 觀光團：以 50 歲以上(60 歲以上 86.6%、50-59 歲 84.2%)、國/初中及以下教育程度(88.2%)、專科教育程度(86.0%)、已婚無小孩(88.5%)、商業(94.0%)、居住港澳/中國大陸地區(91.4%)、第一次參觀(85.3%)及停留 2-3 小時(80.4%)等特性觀眾的比例較高。

2. 散客

- 家人/親戚：以女性(42.4%)、60 歲以上(62.5%)、專科教育程度(54.2%)、高中(高職)教育程度(53.8%)、已婚有小孩(62.4%)、家管/退休/待業(59.4%)及參觀二次及以上(39.4%)等特性觀眾的比例較高。
- 自己單獨：以 40-49 歲(37.3%)、大學及研究所以上教育程度(31.8%、31.7%)、未婚(34.6%)、商業(32.2%)、居住美國/加拿大/歐洲地區(43.9%)、停留 4 小時以上(42.1%)等特性觀眾的比例較高。
- 朋友/鄰居：以男性(27.9%)、20-29 歲(38.6%)、大學教育程度(29.9%)、未婚(34.1%)、教職(34.8%)、居住其他地區(40.0%)、第一次參觀(30.1%)及停留 2-3 小時(30.2%)等特性觀眾的比例較高。

(二) 觀眾因特定展覽而參觀國立故宮博物院

詢問受訪觀眾是否因特定展覽或活動而參觀國立故宮博物院，944 位觀眾中，有七成二(72.0%，680 位)的觀眾表示沒有，另有二成八(28.0%，264 位)表示因某些特定展覽或活動而來參觀國立故宮博物院。

針對 264 位因展覽或活動而來參觀的觀眾，為了常設展而來者占七成九(79.2%)，為特展而前來的參觀者占四成七(47.0%)。在常設展中的各項展區，又以為了參觀玉器(50.8%)的比例最高，其次依序為陶瓷(33.3%)、銅器(22.0%)、書畫 21.2%及雕刻、多寶格(17.4%)，其餘展區項目則低於一成；在特展中，以為了赫赫宗周一西周文化特展(33.7%)而來的比例較高，其次為商王武丁與後婦好—殷商盛世文化藝術特展(12.5%)及通曉輕揚—鼻煙壺文化特展(11.7%)。(圖 3、圖 4)

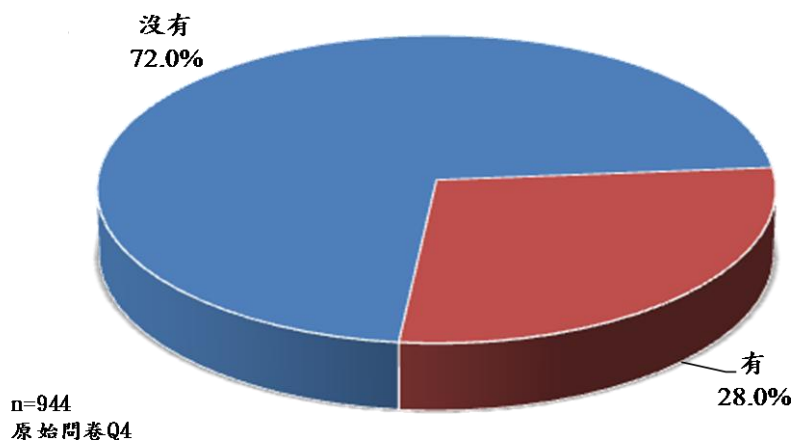


圖 3、觀眾因特定展覽而參觀國立故宮博物院之比例

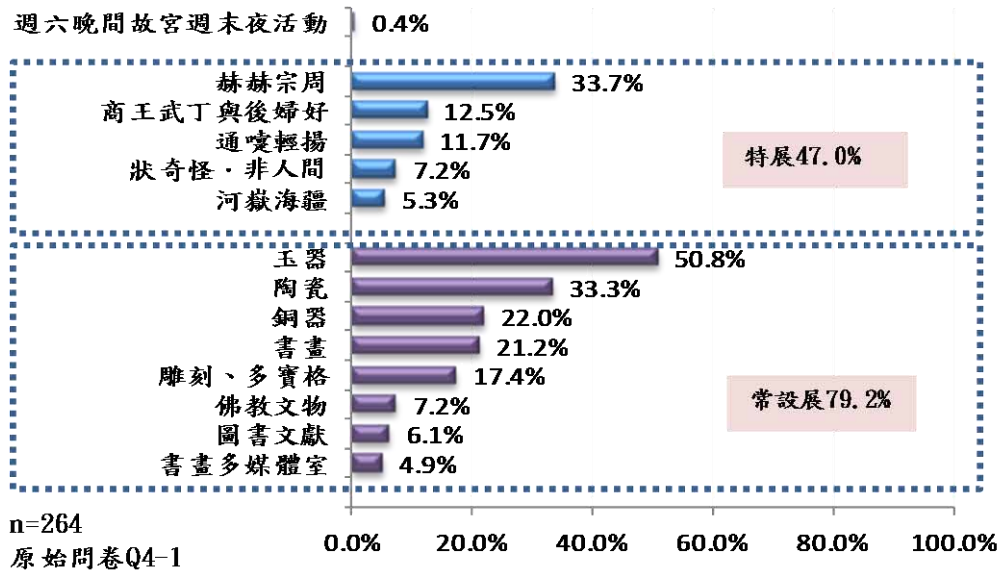


圖 4、吸引觀眾來參觀的展覽與活動

二、 觀眾的參觀行為

(一) 觀眾參與活動之類型

由於受訪對象已設定為當日有參觀展覽的民眾，故團客與散客參觀展覽的比例皆為 100%，進而觀察其他活動項目之參與率，發現團體及散客觀眾參與率較高之項目皆為購物/餐飲(團體 15.6%、散客 19.4%)、其次為影片欣賞(團體 1.5%、散客 5.3%)。(圖 5、圖 6、附表 4 至 4-2)

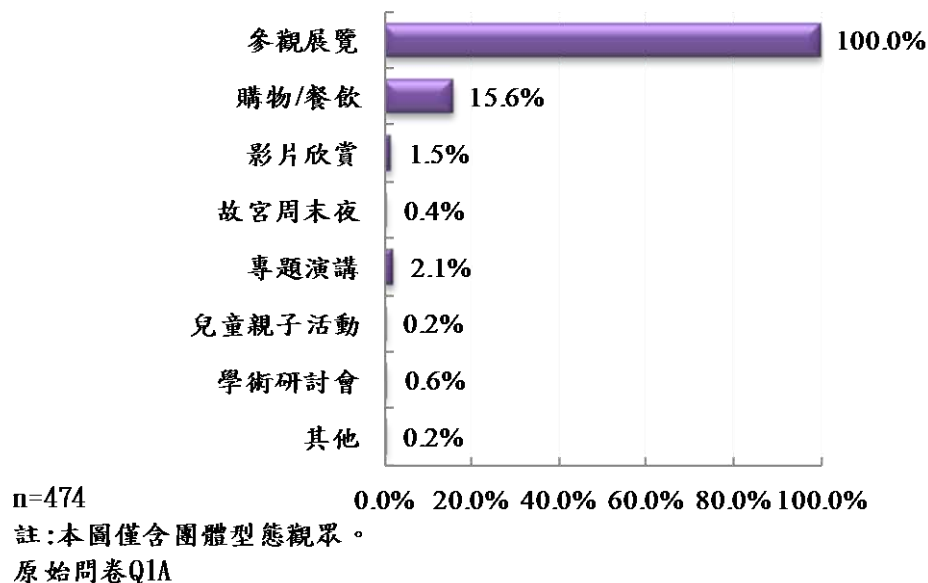


圖 5、團體觀眾參與活動之類型

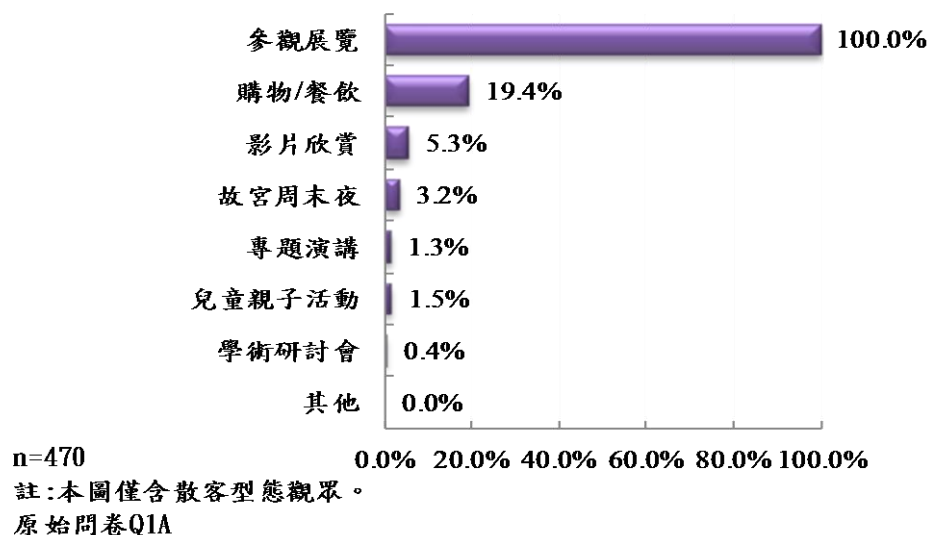


圖 6、散客觀眾參與活動之類型

(二) 觀眾停留時間

針對觀眾所停留的時間來觀察，以停留 1-2 小時者居多，占五成一 (51.0%)，其次為停留 2-3 小時占三成一 (31.4%)，再其次為停留 3-4 小時 (6.9%)、1 小時以內 (5.7%) 及 4 小時以上 (5.1%)。(圖 7)

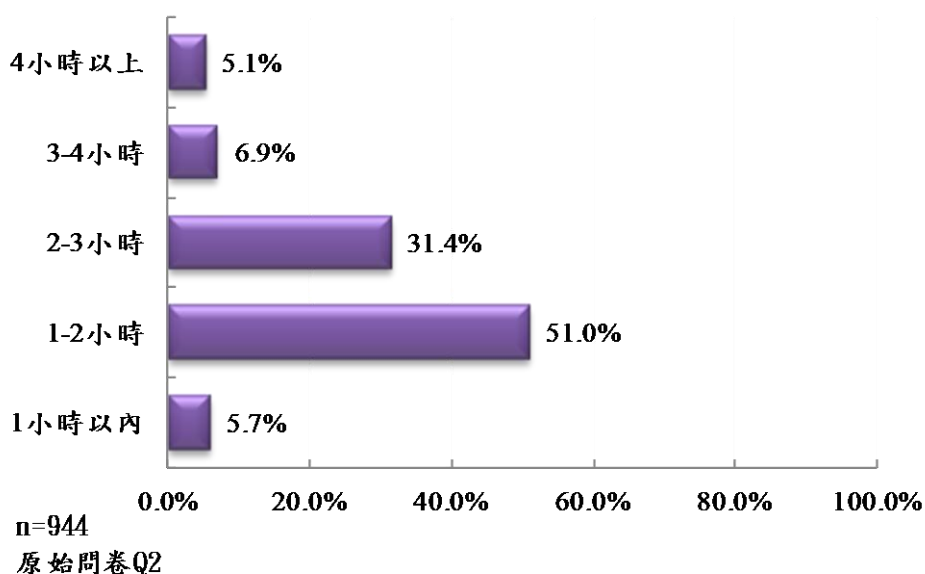


圖 7、觀眾停留時間

進一步瞭解停留時間與觀眾基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同性別、教育程度、行業、居住地區、觀眾屬性、參觀次數有顯著差異，但行業因交叉細格期望值小於 5 的比例超過 25%，分析結果僅供參考；年齡、婚姻狀況及觀眾類型則無顯著差異，分析如下：(附表 5)

1. 性別：

- 停留時間在 1-2 小時，男性(53.6%)比例較女性(48.6%)高。
- 停留時間在 2-3 小時，男姓(33.6%)比例較女性(29.3%)高。

2. 教育程度：

- 停留時間在 1-2 小時，國中教育程度(68.29%)比例較高。
- 停留時間在 2-3 小時，教育程度愈高比例也隨著升高，由國/初中及以下的 22.7%提升至研究所及以上 38.6%。

3. 行業：

- 停留時間在 1-2 小時，旅遊從業人員的比例較高(69.5%)。
- 停留時間在 2-3 小時，工業從業人員的比例較高(42.7%)。

4. 居住地區：

- 停留時間在 1-2 小時，居住於港澳/中國大陸地區的觀眾比例較高(64.2%)。
- 停留時間在 2-3 小時，居住於其他地區的觀眾比例較高(53.4%)。

5. 觀眾屬性：

- 停留時間在 1-2 小時，團體觀眾的比例較高(67.7%)。
- 停留時間在 2-3 小時，散客觀眾的比例較高(40.2%)。

6. 參觀次數：

- 停留時間在 1-2 小時，第一次參觀的觀眾比例較高(56.0%)高。
- 停留時間在 2-3 小時，參觀二次及以上的觀眾比例較高(33.8%)。

(三) 觀眾消費金額

針對在國立故宮博物院不含門票及語音導覽機費用的消費金額觀察，944 位觀眾中，沒有消費者占六成九(69.0%)，消費金額在 200 元以下者占 7.4%、201 元至 400 元占 6.1%、401 元至 600 元占 5.7%、601 元至 1000 元占 5.4%及 1000 元以上占 6.4%。整體平均消費金額為 294.2 元，排除沒有消費的觀眾後，其平均消費金額為 947.7 元。(圖 8)

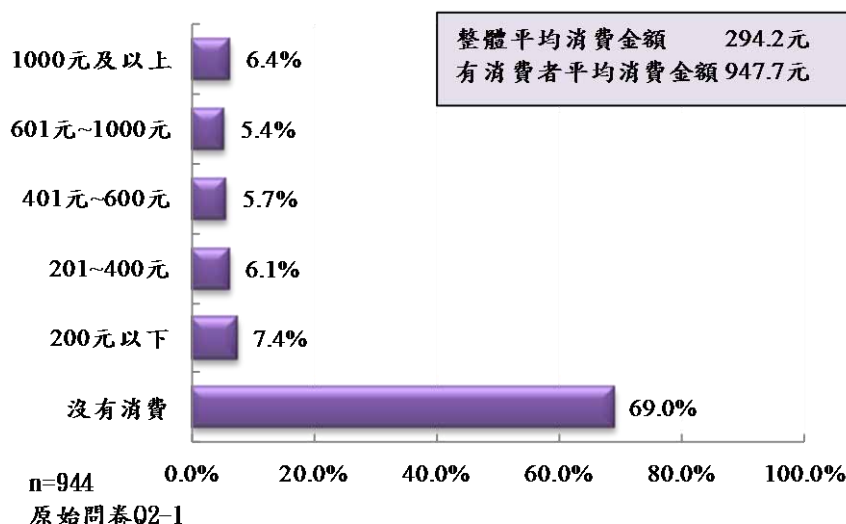


圖 8、觀眾消費金額

進一步瞭解消費金額與觀眾的基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同性別、年齡、婚姻狀況、行業、居住地區、觀眾屬性、參觀日期、觀眾類型及停留時間有顯著差異，但行業、居住地區、停留時間因交叉細格期望值小於 5 的比例超過 25%，分析結果僅供參考；教育程度及參觀次數則無顯著差異，分析如下：（附表 6）

1. 性別：

- 有消費的觀眾，女性(34.3%)比例較男性(27.4%)高。
- 整體平均消費金額，女姓(310.5 元)較男性(276.0 元)高。
- 有消費者平均消費金額，男性(1008.8 元)較女性(904.2 元)高。

2. 年齡：

- 有消費的觀眾，50-59 歲(40.2%)的比例較高。
- 整體平均消費金額，50-59 歲平均消費金額最高(500.3 元)。
- 有消費者消費金額，年齡愈年長者平均消費金額也隨著提高，由 15-19 歲的 373.9 元提升至 60 歲及以上的 1280.0 元。

3. 婚姻狀況：

- 有消費的觀眾，已婚無小孩的比例較高(33.9%)。
- 整體平均消費金額，已婚有小孩者平均消費金額較高(402.9 元)。
- 有消費者消費金額，已婚有小孩者平均消費金額較高(1279.4 元)。

4. 行業：

- 有消費的觀眾，商業從業者的比例較高(36.7%)。
- 整體平均消費金額，商業從業者(384.9 元)、家管/退休/待業(345.3 元)、旅遊從業人員(317.9 元)及軍職/公務人員(317.6 元)平均消費金額較高。
- 有消費者消費金額，旅遊從業人員(1372.1 元)、軍職/公務人員(1345.1 元)、家管/退休/待業(1087.3 元)及商業從業者(1048.1 元)平均消費金額較高

5. 居住地區：

- 有消費的觀眾，美國/加拿大/歐洲的比例較高(37.7%)。
- 整體平均消費金額，其他地區(443.1 元)及港澳/中國大陸地區(366.6 元)平均消費金額較高
- 有消費者消費金額，其他地區(1427.8 元)及港澳/中國大陸地區(1194.9 元)平均消費金額較高。

6. 觀眾屬性：

- 有消費的觀眾，散客(36.4%)的比例較團體(25.7%)高。
- 整體平均消費金額，散客(297.4 元)與團體(291.0 元)的平均消費金額相當。
- 有消費者消費金額，團體(1130.6 元) 的平均消費金額較散客(817.3 元)高。

7. 參觀日期：

- 有消費的觀眾，假日(43.3%)比例較平日(27.4%)高。
- 整體平均消費金額，假日(436.1 元) 的平均消費金額較平日(251.8 元)高。
- 有消費者消費金額，假日(1006.6 元) 的平均消費金額較平日(919.9 元)高。

8. 觀眾類型：

- 有消費的觀眾，第一次來或不常來者(37.3%)的比例較高。
- 整體平均消費金額，經常來者的平均消費金額較高(335.5 元)。
- 有消費者消費金額，團體的平均消費金額較高(1094.0 元)。

9. 停留時間：

- 有消費的觀眾，停留時間愈久有消費的比例相對愈高，由 1 小時以內的 16.8%升高至 4 小時以上的 62.5%。
- 整體平均消費金額，停留時間愈久有平均消費金額也相對

愈高，由 1 小時以內的 115.7 元增加至 4 小時以上的 586.6 元。

- 有消費者消費金額，停留 2-3 小時的平均消費金額較高 (1151.7 元)。

(四) 觀眾回訪國立故宮博物院的頻率

在 944 位觀眾中，約五成八(58.3%)為首次參觀國立故宮博物院的觀眾，約四成二(41.7%)則是曾經來參觀過。針對曾來訪者回訪之頻率觀察，半年內曾來過者約占一成三(12.9%)，半年至一年內占 6.7%、一年至三年占 8.1% 及超過三年以上約占一成四(14.1%)。(圖 9)

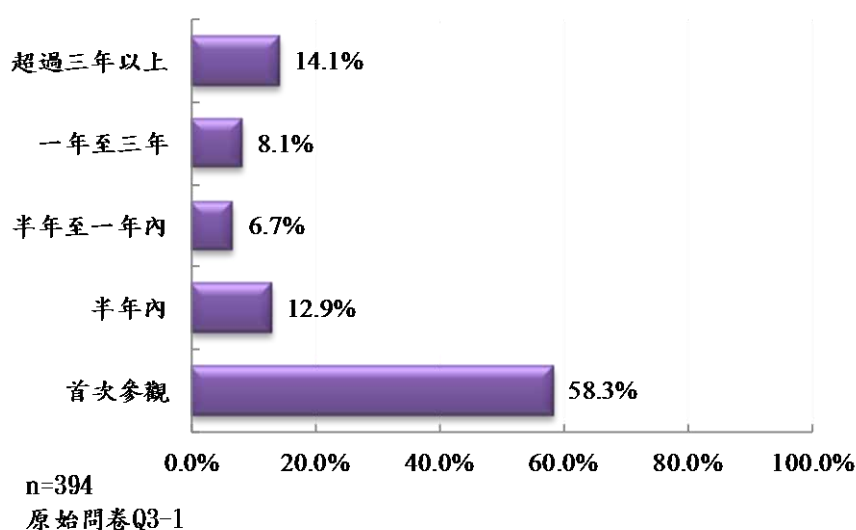


圖 9、觀眾回訪國立故宮博物院的頻率

進一步瞭解回訪頻率與觀眾的基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同年齡、教育程度、婚姻狀況、行業、居住地區、觀眾屬性、參觀日期及停留時間有顯著差異；性別則無顯著差異，分析如下：(附表 7)

1. 年齡：

- 首次參觀，60 歲及以上的比例較高(67.0%)。
- 半年內曾參觀過，40-49 歲(17.1%)及 20-29 歲(16.7%)的比例較高。
- 上次參觀已超過三年以上，15-19 歲的比例較高(27.8%)。

2. 教育程度：

- 首次參觀，國/初中及以下(77.3%，因樣本數較少，其數值僅供參考)及高中(高職)(66.7%)的比例較高。

- 半年內曾參觀過，教育程度愈高相對的比例也愈高，由國/初中及以下的 0.0% 提升至研究所以上的 19.6%。
- 上次參觀已超過三年以上，研究所以上(18.3%)及高中(高職)(17.8%)的比例較高。

3. 婚姻狀況：

- 首次參觀，已婚無小孩者的比例較高(77.4%)。
- 半年內曾參觀過，未婚者的比例較高(19.3%)。
- 上次參觀已超過三年以上，已婚有小孩的比例較高(15.9%)。

4. 行業：

- 首次參觀，工業從業者的比例較高(70.8%)。
- 半年內曾參觀過，旅遊從業人員的比例較高(41.5%)。
- 上次參觀已超過三年以上，工業從業者(18.0%)、家管/退休/待業(17.6%)、農業及其他行業(17.6%)的比例較高。

5. 居住地區：

- 首次參觀，港澳/中國大陸地區的比例較高(87.2%)。
- 半年內曾參觀過，臺灣地區的比例較高(25.6%)。
- 上次參觀已超過三年以上，臺灣地區(29.5%)及美國/加拿大/歐洲(15.6%)的比例較高。

6. 觀眾屬性：

- 首次參觀，團體(74.7%)的比例較散客(41.7%)高。
- 半年內曾參觀過，散客(16.4%)的比例較團體(9.5%)高。
- 上次參觀已超過三年以上，散客(21.9%)的比例較團體(6.3%)高。

7. 參觀日期：

- 首次參觀，平日(60.5%)的比例較假日(50.7%)高。
- 半年內曾參觀過，平日與假日的比例相當(13.1%、12.4%)。
- 上次參觀已超過三年以上，假日(19.4%)的比例較平日(12.5%)高。

8. 停留時間：

- 首次參觀，停留 1-2 小時的比例較高(64.0%)。
- 半年內曾參觀過，停留 4 小時以上的比例較高(14.6%)。
- 上次參觀已超過三年以上，停留 3 小時以上的比例較高(3-4 小時 26.2%、4 小時以上 27.1%)。

(五) 觀眾近三年內參觀國立故宮博物院之次數

在 944 位觀眾中，約七成二(72.4%)為首次參觀國立故宮博物院，近三年參觀過二次的觀眾約占一成二(11.2)，而參觀過三次及以上者則約占一成六(16.4%，包含三次 5.0%、4 次 2.5%、5 次 2.6%、6-10 次 3.1%及 11 次以上 3.2%)。針對觀眾近三年參觀國立故宮博物院之平均次數，包含首次參觀者整體之平均參觀次數為 2.3 次，而非首次參觀者的平均參觀次數則為 4.2 次。(圖 10)

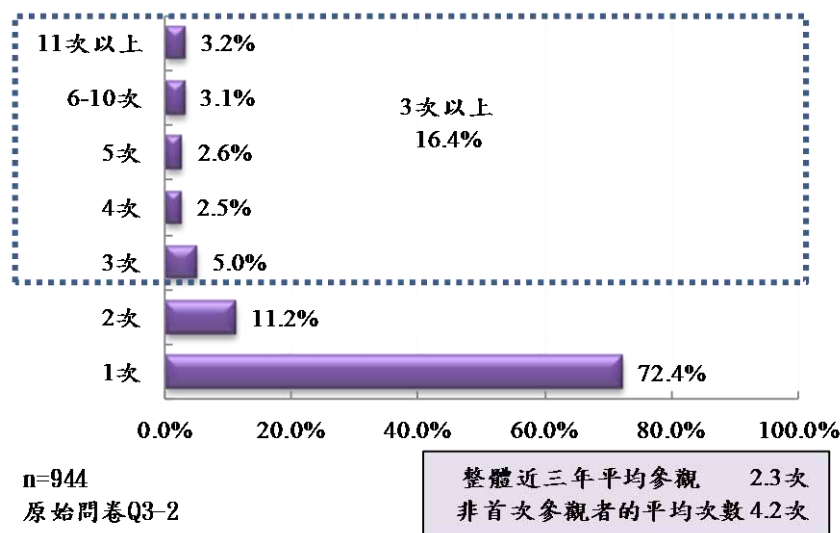


圖 10、觀眾近三年內參觀國立故宮博物院之次數

進一步瞭解近三年參觀次數與觀眾的基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同行業及觀眾屬性有顯著差異；性別、年齡、教育程度、婚姻狀況、居住地區、參觀日期及停留時間則無顯著差異，分析如下：(附表 8)

1. 行業：

- 近三年參觀 1 次，工業從業者的比例較高(88.8%)。
- 近三年參觀 2 次，學生(17.9%)及教職(16.4%)的比例較高。
- 近三年參觀 3 次以上，旅遊從業人員(37.8%)及教職(26.2%)的比例較高。

2. 觀眾屬性：

- 近三年參觀 1 次，團體(81.0%)的比例較散客(63.6%)高。
- 近三年參觀 2 次，散客(14.3%)的比例較團體(8.2%)高。
- 近三年參觀 3 次以上，散客(22.1%)的比例較團體(10.8%)高。

三、 觀眾參觀國立故宮博物院的整體滿意度

在 944 位觀眾中，約九成一(90.7%)對國立故宮博物院的整體表現感到滿意(非常滿意 44.7%、還算滿意 46.0%)，尚可占 7.2%，另有 2.1%表示不滿意(不太滿意 1.6%、非常不滿意 0.5%)。(圖 11)

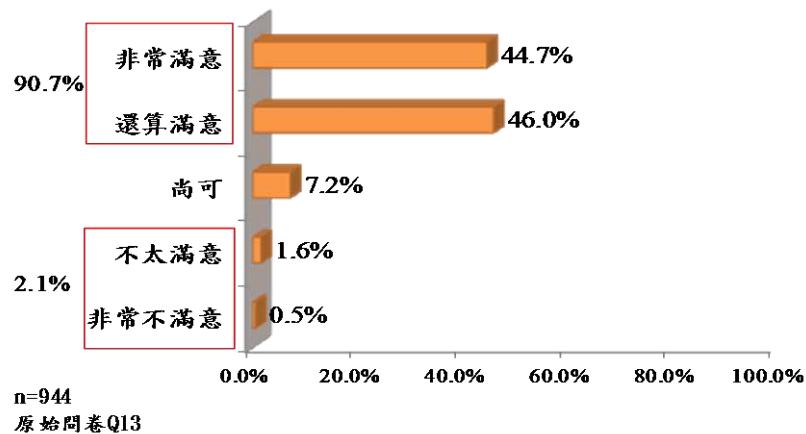


圖 11、觀眾參觀國立故宮博物院的整體滿意度

進一步瞭解整體滿意度與觀眾的基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同居住地區、觀眾屬性及參觀次數有顯著差異，但居住地區因交叉細格期望值小於 5 的比例超過 25%，分析結果僅供參考；性別、年齡、教育程度、婚姻狀況、行業、參觀日期及停留時間則無顯著差異，分析如下：(附表 67)

1. 居住地區：以港澳/中國大陸地區觀眾滿意度比例最高(96.6%)，滿意度比例較低為日本/韓國地區的觀眾(79.2%)，且表示尚可的比例也最高(14.9%)。
2. 觀眾屬性：團體觀眾的滿意度比例(92.4%)較散客高(88.9%)。
3. 參觀次數：以首次參觀者(93.8%)表示滿意的比例較參觀二次以上者(86.3%)高。

為深入瞭解影響整體滿意度之因素，另採卡方自動互助檢視法(CHAI D)進行剖析，將整體參觀滿意度設定為依變數，設定非常不滿意為 1 分，不太滿意設定為 2 分，尚可設定為 3 分，還算滿意設定為 4 分，非常滿意設定為 5 分，再將受訪者的性別、年齡、教育程度、婚姻狀況、居住地區、行業、觀眾屬性、參觀日期、參觀次數及停留時間設定為自變數，透過 CHAI D 分析將全體受訪者分群。其結果發現，居住地區為影響整體滿意度之最主要的因素，並分為三群體，以居住在港澳/中國大陸地區、其他地區之群體認為整體滿意度表現最好(平均滿意度分數約 4.6 分)，居住在臺灣地區、日本/韓國之群體則認為整體滿意度表現較差(平均滿意度分數約 4.1 分)。(圖 12)

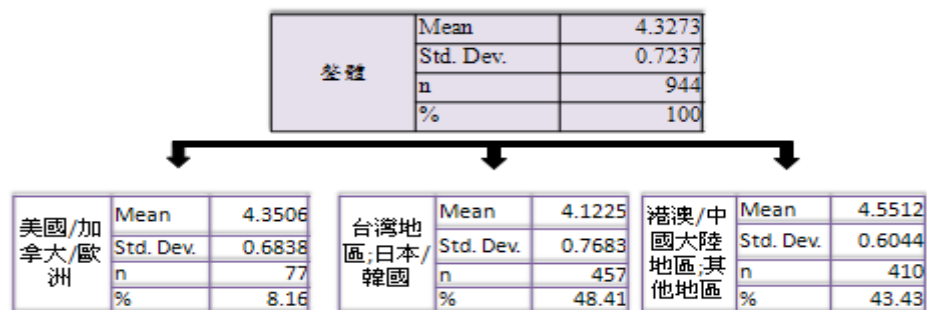


圖 12、整體滿意度——CHAID 分析圖

四、觀眾對「公共服務區硬體設施」的滿意度

在公共服務區各項硬體設施方面，除「洗手間的數量」(滿意度 79.2%)及「休憩設施的數量」(滿意度 70.7%)兩項滿意度未達八成，其餘項目皆在八成一至八成八之間，滿意度較高之前五項依序分別為：「餐飲服務環境清潔舒適度」(87.5%)、「洗手間的清潔舒適度」(86.1%)、「哺集乳室清潔舒適度」(85.2%)、「禮品販售整體環境」(84.7%)及「導覽地圖清楚明確度」(84.6%)(洗手間、導覽地圖、餐飲服務、禮品販售及哺集乳室等項目已排除未接觸者)。(圖 13、表 9)

針對公共服務區各項硬體設施之滿意度分析如下：

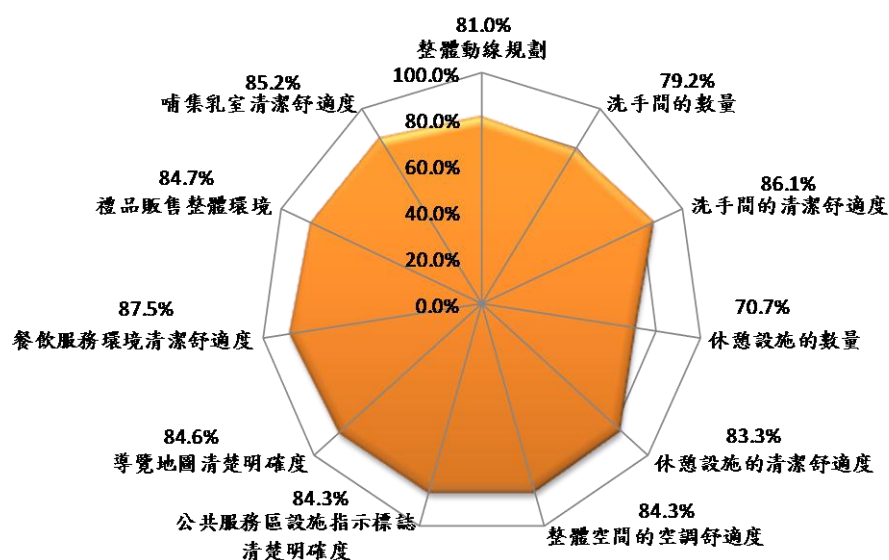


圖 13、觀眾對「公共服務區硬體設施」的滿意度

表 9、觀眾對「公共服務區硬體設施」的滿意度

公共服務區的各项設施	樣本數	滿意			尚可	不滿意		
		小計	非常滿意	還算滿意		小計	不太滿意	非常不滿意
餐飲服務環境的清潔舒適度	479	87.5%	48.2%	39.2%	11.9%	0.6%	0.2%	0.4%
洗手間的清潔舒適度	804	86.1%	53.6%	32.5%	10.3%	3.6%	3.2%	0.4%
哺集乳室的清潔舒適度	162	85.2%	54.9%	30.2%	12.3%	2.5%	1.2%	1.2%
禮品販售的整體環境	639	84.7%	45.9%	38.8%	14.6%	0.8%	0.6%	0.2%
館內提供導覽地圖的清楚明確度	843	84.6%	45.9%	38.7%	12.8%	2.6%	2.6%	0.0%
整體空間的空調舒適度	944	84.3%	50.4%	33.9%	11.8%	3.9%	3.4%	0.5%
公共服務區的各项設施指示標誌清楚明確度	944	84.3%	48.3%	36.0%	12.4%	3.3%	2.9%	0.4%
休憩設施的清潔舒適度	944	83.3%	47.4%	35.9%	12.7%	4.0%	3.1%	1.0%
整體動線規劃	944	81.0%	41.2%	39.8%	14.2%	4.8%	3.3%	1.5%
洗手間的數量	804	79.2%	43.3%	35.9%	15.3%	5.5%	4.7%	0.7%
休憩設施的數量	944	70.7%	34.2%	36.4%	20.2%	9.1%	7.8%	1.3%

(一) 整體動線規劃

在 944 位觀眾中，有八成一(81.0%)對整體動線規劃表示滿意(非常滿意 41.2%、還算滿意 39.8%)，尚可占一成四(14.2%)，另有 4.8%表示不滿意(不太滿意 3.3%、非常不滿意 1.5%)。(圖 14)

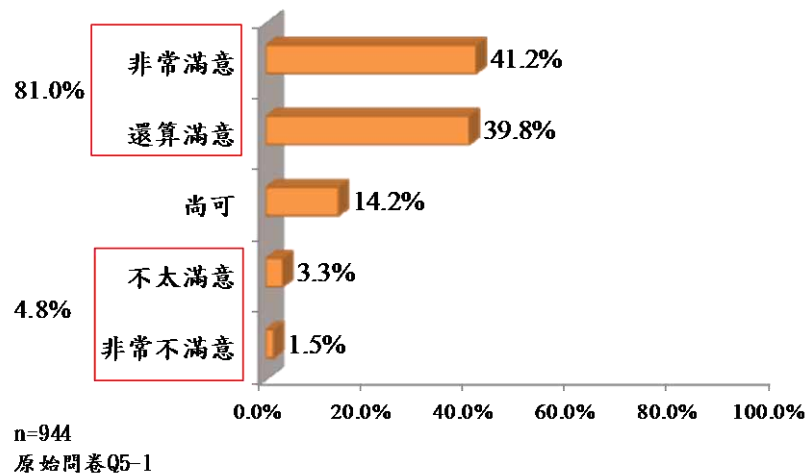


圖 14、觀眾對「整體動線規劃」的滿意度

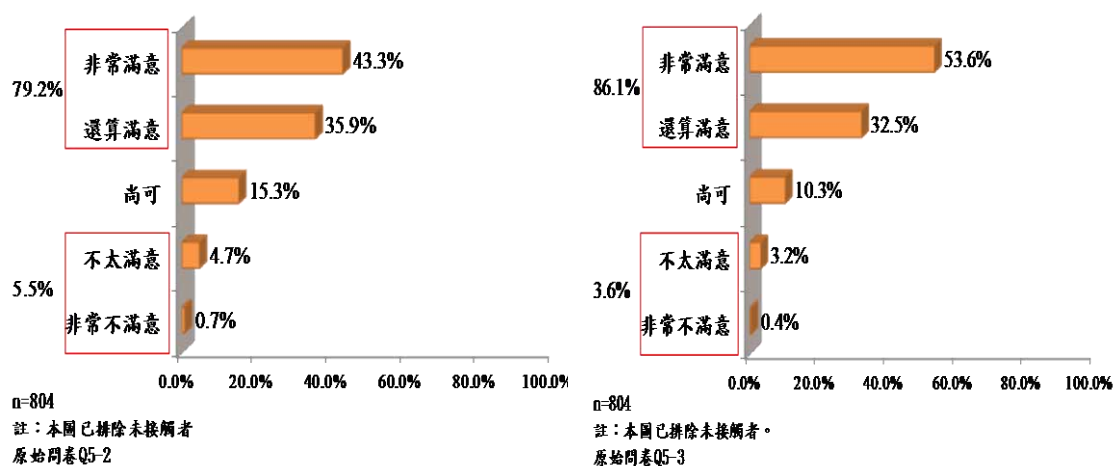
進一步瞭解整體動線規劃與觀眾的基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同年齡、婚姻狀況、行業、居住地區、觀眾屬性、參觀次數、停留時間及有無使用導覽有顯著差異，但年齡、行業及停留時間因交叉細格期望值小於 5 的比例超過 25%，分析結果僅供參考；性別、教育程度及參觀日期則無顯著差異，分析如下：(附表 11)

1. 年齡：40-49 歲者表示滿意的比例較高(87.3%)，而不滿意的比例則以 60 歲及以上的觀眾較高(11.0%)。
2. 婚姻狀況：已婚的觀眾表示滿意的比例皆有八成三(無小孩 83.5%、有小孩 83.7%)，相較下未婚觀眾的滿意度比例較低(77.4%)且尚可的比例也較高(17.8%)。
3. 行業：以教職觀眾的滿意度比例最高(90.2%)，滿意度比例最低為學生(71.5%)且表示尚可的比例較其他行業高(24.5%)，而旅遊從業人員的不滿意度比例最高(11.0%)。

4. 居住地區：以港澳/中國大陸地區觀眾滿意度比例最高(95.2%)，滿意度比例較低為居住日本/韓國地區(59.4%)及台灣地區(73.9%)的觀眾，而日本/韓國地區觀眾表示不滿意度(16.8%)及尚可(23.8%)的比例也最高。
5. 觀眾屬性：團體觀眾的滿意度比例(87.3%)較散客高(74.7%)，而散客表示尚可的比例較高(20.6%)。
6. 參觀次數：以首次參觀者(85.3%)表示滿意的比例較參觀二次以上者(75.1%)高。
7. 停留時間：以停留 4 小時以上的觀眾表示滿意的比例較高(85.4%)。
8. 有無使用導覽：以有使用導覽者(86.5%)對整體動線規劃滿意度較沒有使用者(73.3%)高，而沒有使用導覽者表示尚可比例較高(20.3%)。

(二) 洗手間的數量及清潔舒適度

針對有使用過洗手間的觀眾(804 位)，對洗手間在數量及清潔舒適度的滿意度比例在七成九至八成六之間；有七成九(79.2%)對洗手間的數量表示滿意(非常滿意 43.3%、還算滿意 35.9%)，尚可占一成五(15.3%)，另有 5.5% 表示不滿意(不太滿意 4.7%、非常不滿意 0.7%)；針對洗手間的清潔舒適度，有八成六的使用者表示滿意(非常滿意 53.6%、還算滿意 32.5%)，尚可占一成(10.3%)，另有 3.6% 表示不滿意(不太滿意 3.2%、非常不滿意 0.4%)。(圖 15)



洗手間數量 洗手間清潔舒適度
圖 15、觀眾對「洗手間的數量及清潔舒適度」的滿意度

進一步瞭解洗手間的數量的滿意度感受與觀眾的基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同行業、觀眾屬性、參觀次數及有無使用導覽有顯著差異，但行業因交叉細格期望值小於 5 的比例超過 25%，分析結果僅供參考；性別、年齡、教育程度、婚姻狀況、居住地區、參觀日期及停留時間則無顯著差異，分析如下：（附表 12）

1. 行業：以教職觀眾的滿意度比例最高(86.0%)，而滿意度比例較低的行業別為旅遊從業人員(76.3%)、工業從業者(77.0%)及家管/退休/待業(77.4%)。
2. 觀眾屬性：團體觀眾的滿意度比例(83.4%)較散客高(75.2%)，而散客表示尚可的比例較高(19.7%)。
3. 參觀次數：以首次參觀者(83.1%)表示滿意的比例較參觀二次以上者(74.2%)高。

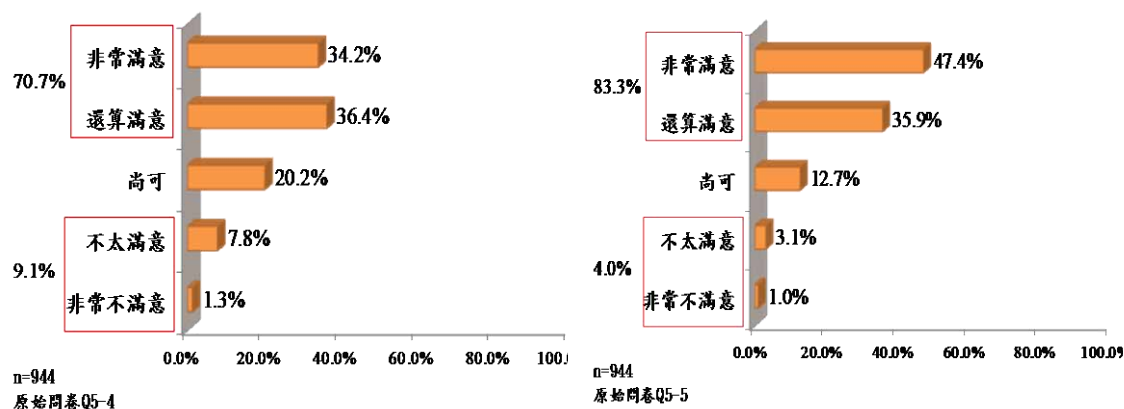
而在「洗手間的清潔舒適度」的滿意度感受與基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同居住地區、觀眾屬性、參觀次數及有無使用導覽有顯著差異，但居住地區因交叉細格期望值小於 5 的比例超過 25%，分析結果僅供參考；性別、年齡、教育程度、婚姻狀況、行業、參觀日期及停留時間則無顯著差異，分析如下：（附表 13）

1. 居住地區：以港澳/中國大陸地區及美國/加拿大/歐洲觀眾滿意度比例較高(93.7%、93.0%)，滿意度比例最低為日本/韓國(70.1%)且不滿意度(14.3%)。
2. 觀眾屬性：團體觀眾的滿意度比例(/88.4%)較散客高(83.8%)，而散客表示尚可的比例較高(12.3%)。
3. 參觀次數：以首次參觀者(88.6%)表示滿意的比例較參觀二次以上者(82.8%)高，而參觀二次以上者表示尚可的比例較高(14.6%)。

（三）公共服務區休憩設施數量及清潔舒適度

在 944 位觀眾中，對公共服務區休憩設施數量及清潔舒適度的滿意度表現約在七成至八成三之間；針對公共服務區休憩設施數量滿意度，有七成一(70.7%)的觀眾對表示滿意(非常滿意 34.2%、還算滿意 36.4%)，尚可占二成(20.2%)，另有 9.1%表示不滿意(不太滿意 7.8%、非常不滿意 1.3%)；公共

服務區休憩設施清潔舒適度，則有八成三(83.3%)的觀眾表示滿意(非常滿意 47.4%、還算滿意 35.9%)，尚可占約一成三(12.7%)，另有 4.0%表示不滿意(不太滿意 3.1%、非常不滿意 1.0%)。(圖 16)



休憩設施數量

休憩設施清潔舒適度

圖 16、觀眾對「公共服務區休憩設施數量及清潔舒適度」的滿意度

進一步瞭解公共服務區休憩設施數量的滿意度感受與觀眾基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同居住地區、觀眾屬性、參觀日期及參觀次數有顯著差異；性別、年齡、教育程度、婚姻狀況、行業及停留時間則無顯著差異，分析如下：(附表 14)

1. 居住地區：以美國/加拿大/歐洲觀眾滿意度比例最高(80.5%)，滿意度比例較低為居住日本/韓國地區(53.5%)及台灣地區(66.6%)的觀眾，而日本/韓國地區觀眾表示不滿意度(19.8%)及尚可(26.7%)的比例也最高。
2. 觀眾屬性：團體及散客觀眾的滿意度比例相當(71.5%、69.8%)，但團體觀眾表示不滿意比例較散客高(10.3%、7.9%)。
3. 參觀日期：以假日的觀眾表示滿意的比例較平日觀眾低(65.9%、72.1%)，且不滿意度比例也以假日觀眾(12.0%)較高。
4. 參觀次數：以首次參觀者(74.5%)表示滿意的比例較參觀二次以上者(65.2%)高。

而在「公共服務區休憩設施清潔舒適度」的滿意度感受與觀眾基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同居住地區、觀眾屬性、參觀次數有顯著差異，但居住地區因交叉細格期望值小於 5 的比例超過 25%，分析結果僅供參考；性別、年齡、教育程度、婚姻狀況、行業、參觀日期及停留時間則無顯著差異，分析如下：（附表 15）

1. 居住地區：以港澳/中國大陸地區觀眾滿意度比例最高(90.1%)、滿意度比例最低為來自日本/韓國的觀眾(62.4%)，且不滿意度(11.9%)及尚可(25.7%)的比例也最高。
2. 觀眾屬性：團體觀眾表示非常滿意度的比例(54.9%)較散客高(39.8%)，而散客表示尚可的比例較高(14.9%)。
3. 參觀次數：以首次參觀者(85.8%)表示滿意的比例較參觀二次以上者(79.7%)高。

（四）整體空間的空調舒適度

在 944 位觀眾中，有八成四(84.3%)對整體空間的空調舒適度表示滿意(非常滿意 50.4%、還算滿意 33.9%)，尚可約占一成二(11.8%)，另有 3.9% 表示不滿意(不太滿意 3.4%、非常不滿意 0.5%)。（圖 17）

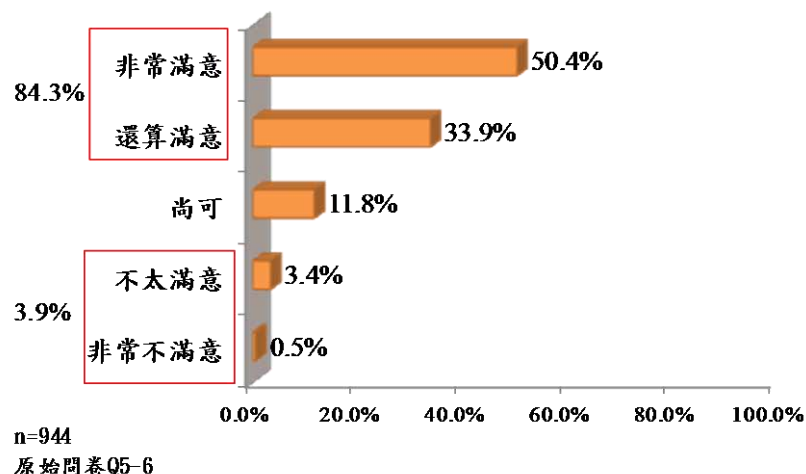


圖 17、觀眾對「整體空間的空調舒適度」的滿意度

進一步瞭解整體空間的空調舒適度之滿意度感受與觀眾基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同性別、居住地區、觀眾屬性、及參觀次數有顯著差異，但居住地區、及停留時間因交叉細格期望值小於 5 的比例超過 25%，分析結果僅供參考；年齡、教育程度、婚姻狀況、行業、參觀日期、及停留時間則無顯著差異，分析如下：（附表 16）

1. 性別：男性表示滿意的比例較女性高(87.0%、81.9%)，而女性認為尚可的比例則較男性觀眾高(13.3%、10.1%)。
2. 居住地區：以居住其他地區觀眾滿意度比例最高(93.1%)，滿意度比例最低為來自日本/韓國的觀眾(65.3%)，且尚可(28.7%)的比例也最高，而不滿意比例最高為美國/加拿大/歐洲地區觀眾(10.4%)。
3. 觀眾屬性：團體觀眾的滿意度比例(86.3%)較散客高(82.3%)，而散客表示尚可的比例較高(13.6%)。
4. 參觀次數：首次參觀者非常滿意度的比例較參觀二次以上者高(56.5%、41.9%)。

（五）公共服務區的各项設施指示標誌清楚明確度

在 944 位觀眾中，有八成四(84.3%)對公共服務區的各项設施指示標誌清楚明確度表示滿意(非常滿意 48.3%、還算滿意 36.0%)，尚可占一成二(12.4%)，另有 3.3%表示不滿意(不太滿意 2.9%、非常不滿意 0.4%)。（圖 18）

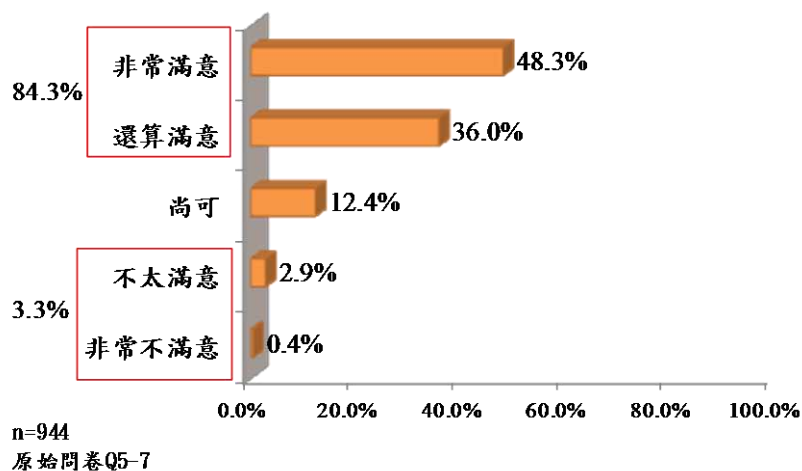


圖 18、觀眾對「公共服務區的各项設施指示標誌清楚明確度」的滿意度

進一步瞭解公共服務區的各項設施指示標誌清楚明確度之滿意度感受與觀眾的基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同性別、居住地區、觀眾屬性、及參觀次數有顯著差異，但居住地區因交叉細格期望值小於 5 的比例超過 25%，分析結果僅供參考；年齡、教育程度、婚姻狀況、行業、參觀日期、停留時間及有無使用導覽則無顯著差異，分析如下：（附表 17）

1. 性別：男性表示非常滿意的比例較女性高(53.6%、43.6%)。
2. 居住地區：以港澳/中國大陸地區觀眾滿意度比例最高(96.6%)，滿意度比例較低為居住日本/韓國地區(64.4%)及台灣地區(77.2%)的觀眾，而居住日本/韓國地區觀眾的不滿意度(11.9%)及尚可(23.8%)的比例為最高。
3. 觀眾屬性：團體觀眾的滿意度比例(90.5%)較散客高(78.1%)，而散客表示尚可的比例較高(17.7%)。
4. 參觀次數：以首次參觀者(87.8%)表示滿意的比例較參觀二次以上者(79.4%)高。

（六）館內提供導覽地圖的清楚明確度

針對有接觸館內導覽地圖的觀眾(843 位)，約有八成五(84.6%)對館內提供導覽地圖的清楚明確度表示滿意(非常滿意 45.9%、還算滿意 38.7%)，尚可占約一成三(12.8%)，另有 2.6%表示不太滿意。（圖 19）

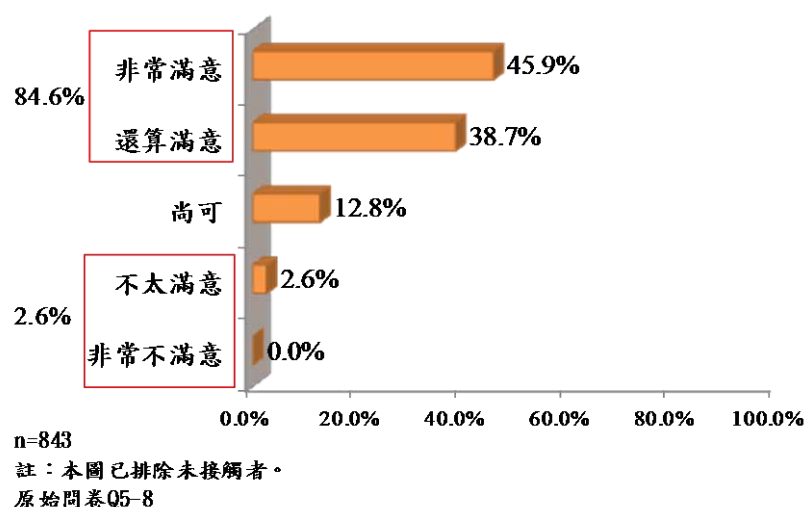


圖 19、觀眾對「館內提供導覽地圖的清楚明確度」的滿意度

進一步瞭解館內提供導覽地圖的清楚明確度之滿意度感受與觀眾的基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同居住地區、觀眾屬性、參觀次數及有無使用導覽有顯著差異；性別、年齡、教育程度、婚姻狀況、行業、參觀日期、停留時間則無顯著差異，分析如下：（附表 18）

1. 居住地區：以港澳/中國大陸地區(94.8%)及美國/加拿大/歐洲地區(91.3%)的觀眾滿意度比例較高，滿意度比例較低知地區為居住日本/韓國地區(63.8%)及臺灣地區(78.9%)的觀眾，日本/韓國地區觀眾表示尚可的比例也為最高(28.7%)。
2. 觀眾屬性：團體觀眾的滿意度比例(89.3%)較散客高(79.9%)，而散客表示尚可的比例較高(16.5%)。
3. 參觀次數：以首次參觀者(88.2%)表示滿意的比例較參觀二次以上者(79.7%)高，參觀二次以上者表示尚可的比例較高(17.2%)。
4. 有無使用導覽：以有使用導覽者(88.4%)對館內提供導覽地圖的清楚明確度的滿意度較沒有使用者(79.2%)高。

（七）餐飲服務環境的清潔舒適度

針對有接觸餐飲環境的觀眾(479 位)，約八成八(87.5%)對餐飲服務環境的清潔舒適度表示滿意(非常滿意 48.2%、還算滿意 39.2%)，尚可占約一成二(11.9%)，另有 0.6%表示不滿意(不太滿意 0.2%、非常不滿意 0.4%)。（圖 20）

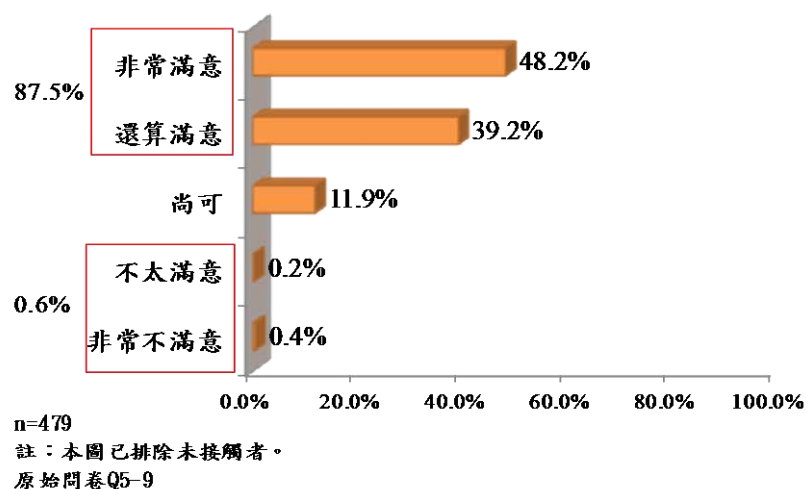


圖 20、觀眾對「餐飲服務環境的清潔舒適度」的滿意度

進一步瞭解餐飲服務環境的清潔舒適度之滿意度感受與觀眾的基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同居住地區、觀眾屬性、參觀日期及參觀次數有顯著差異，但居住地區、觀眾屬性、參觀日期因交叉細格期望值小於 5 的比例超過 25%，分析結果僅供參考；性別、年齡、教育程度、婚姻狀況、行業及停留時間則無顯著差異，分析如下：（附表 19）

1. 居住地區：以港澳/中國大陸地區(96.7%)及美國/加拿大/歐洲地區(91.5%)的觀眾滿意度比例較高，滿意度比例較低為居住日本/韓國地區的觀眾(79.2%)，且尚可(20.8%)的比例也最高。
2. 觀眾屬性：團體觀眾的滿意度比例(93.1%)較散客高(82.9%)，而散客表示尚可的比例較高(16.0%)。
3. 參觀日期：以平日參觀者(89.4%)表示滿意的比例較假日參觀者(80.4%)高。
4. 參觀次數：以首次參觀者(90.0%)表示滿意的比例較參觀二次以上者(84.3%)高。

（八）禮品販售的整體環境

針對有接觸過禮品販售環境的觀眾(639 位)，約有八成五(84.7%)對禮品販售的整體環境表示滿意(非常滿意 45.9%、還算滿意 38.8%)，尚可占約一成五(14.6%)，另有 0.8%表示不滿意(不太滿意 0.6%、非常不滿意 0.2%)。（圖 21）

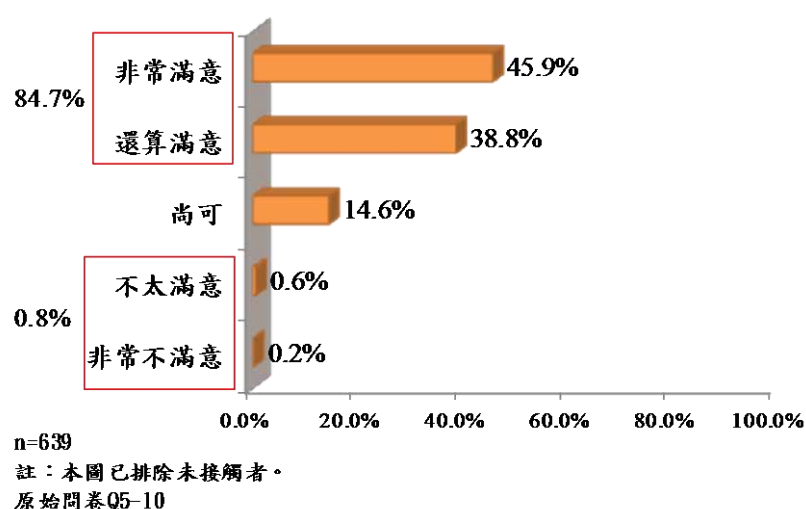


圖 21、觀眾對「禮品販售的整體環境」的滿意度

進一步瞭解禮品販售的整體環境的滿意度感受與觀眾的基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同居住地區、觀眾屬性及參觀次數有顯著差異，但居住地區、觀眾屬性及參觀次數因交叉細格期望值小於 5 的比例超過 25%，分析結果僅供參考；性別、年齡、教育程度、婚姻狀況、行業、參觀日期及停留時間則無顯著差異，分析如下：（附表 20）

1. 居住地區：以港澳/中國大陸地區(93.5%)及其他地區(90.9%)的觀眾滿意度比例較高，滿意度比例較低為居住日本/韓國地區(70.2%)及台灣地區(78.7%)的觀眾，且兩地區觀眾表示尚可的比例也較其他地區最高(日本/韓國地區 28.1%、台灣地區 20.2%)。
2. 觀眾屬性：團體觀眾的滿意度比例(87.6%)較散客高(81.9%)，而散客表示尚可的比例較高(17.5%)。
3. 參觀次數：以首次參觀者(87.3%)表示滿意的比例較參觀二次以上者(81.6%)高，而參觀二次以上者表示尚可的比例較高(17.5%)。

（九）哺集乳室的清潔舒適度

對哺集乳室清潔舒適度有表達意見之觀眾中(162 位)，有八成五(85.2%)表示哺集乳室清潔舒適度感到滿意(非常滿意 54.9%、還算滿意 30.2%)，尚可占一成二(12.3%)，另有 2.5%表示不滿意（不太滿意 1.2%、非常不滿意 1.2%）。（圖 22）

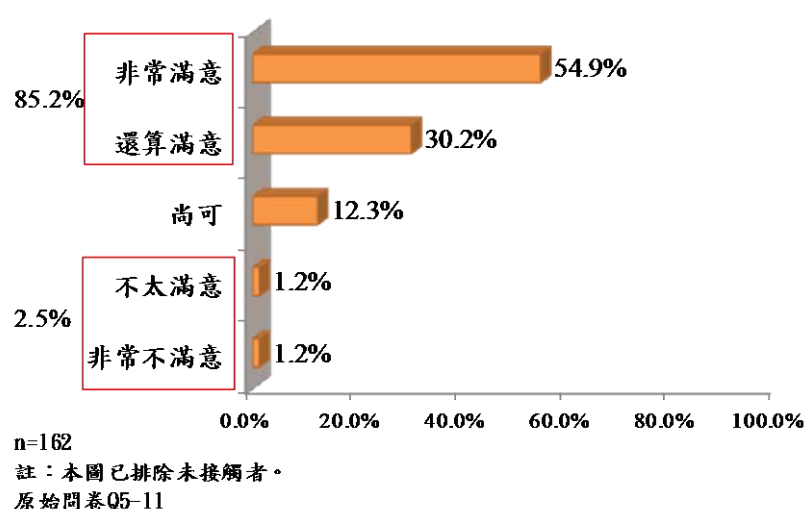


圖 22、觀眾對「哺集乳室清潔舒適度」的滿意度

進一步瞭解哺乳室清潔舒適度的滿意度感受與觀眾的基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同行業、居住地區、觀眾屬性及參觀次數有顯著差異，但因交叉細格期望值小於 5 的比例超過 25%，分析結果僅供參考；性別、年齡、教育程度、婚姻狀況、參觀日期及停留時間則無顯著差異，分析如下：（附表 21）

1. 行業：以旅遊從業人員的滿意度比例最高(95.8%，因樣本數較少，其數值僅供參考)，滿意度比例最低為家管/退休/待業(73.3%)且不滿意度比例也最高(13.3%，因樣本數較少，其數值僅供參考)。
2. 居住地區：以港澳/中國大陸地區觀眾滿意度比例最高(97.1%)，滿意度比例較低為日本/韓國地區的觀眾(55.6%，因樣本數較少，其數值僅供參考)，且尚可的比例也最高(44.4%)。
3. 觀眾屬性：團體觀眾的滿意度比例(93.9%)較散客高(76.3%)，而散客表示尚可的比例較高(18.8%)。
4. 參觀次數：以首次參觀者(88.9%)表示滿意的比例較參觀二次以上者(81.5%)高。

（十）觀眾對「公共服務區硬體設施」不滿意的原因

有 203 位受訪觀眾對「公共服務區硬體設施」提出不滿意的原因，彙整各項原因後發現，以「椅子數量太少」表示不滿意的比例較高，占四成二(42.4%)，其次依序為「洗手間設備太少」(19.2%)、「洗手間太髒\不夠乾淨」(10.8%)、「公共服務區的各項設施指示標誌不清楚容易迷路」(10.3%)及「整體動線規劃不明確，遊客會擠在一起」(10.3%)，其餘原因的比例皆未達一成。（表 10）

表 10、觀眾對「公共服務區硬體設施」不滿意的原因

原因		樣本數	人/百人
總計		203	159.6%
休憩設施	◎ 椅子數量太少(休息設施數量少未使用到,故無法評估舒適度)	86	42.4%
	◎ 椅子太硬(如:換成沙發椅)	4	2.0%
	◎ 希望有專門的休息室	2	1.0%
	◎ 不知道哪邊有休息設施	1	0.5%
	◎ 休息區不夠乾淨	1	0.5%
	◎ 可以學習國外博物館在陳列室中央設置椅子	1	0.5%
	◎ 休息座椅太狹窄	1	0.5%
洗手間	◎ 洗手間設備太少	39	19.2%
	◎ 洗手間太髒\不夠乾淨	22	10.8%
	◎ 洗手間有臭味	4	2.0%
	◎ 洗手間地板太濕滑	1	0.5%
	◎ 男生廁所有故障	1	0.5%
	◎ 男生廁所太遠,緊急時造成不便	1	0.5%
	◎ 廁所衛生紙不夠	1	0.5%
	◎ 洗手間沒有可以幫嬰兒換尿布的檯子	1	0.5%
	◎ 蹲式廁所太少	1	0.5%
指示標誌	◎ 公共服務區的各項設施指示標誌不清楚容易迷路	21	10.3%
	◎ 公共服務區的各項設施指示標誌的日語說明太少	12	5.9%
	◎ 洗手間的指示標誌不清楚	1	0.5%
	◎ 指示標誌應有英文解釋	1	0.5%
	◎ 指示標誌不清楚,找不到想看的文物(如:翠玉白菜)	1	0.5%
動線規劃	◎ 整體動線規劃不明確,遊客會擠在一起	21	10.3%
	◎ 整體動線規劃不明確,不知道要從何處先參觀起	6	3.0%
	◎ 整體動線規劃不好,觀眾太多聲音吵雜,影響觀賞品質	5	2.5%
	◎ 整體動線規劃不好(如:3樓一定要看翠玉白菜後才能看象牙雕刻、老人家要排隊排很久)	2	1.0%
	◎ 整體動線規劃應採預約制,分不同時段參觀	1	0.5%
	◎ 三樓動線不夠人性化,致遊客無法選擇自己想參觀的展間	2	1.0%
	◎ 觀眾會集中在某些樓層或區域很擁擠,整體動線規劃及展間應重新整合,讓觀眾能分散在各樓層。	1	0.5%
	◎ 觀眾太多,採預約制將觀眾分散在不同時段進入參觀,並設定人數限制規則,以提升觀賞品質	1	0.5%
空調	◎ 空調太冷	14	6.9%
	◎ 空調太悶\太熱	11	5.4%
	◎ 室內空調應依據天氣變化而自動調整溫度	4	2.0%
哺集乳室	◎ 建議哺集乳室要增設(如:展區內)	2	1.0%
	◎ 哺集乳室要用鑰匙才能開,有點麻煩	2	1.0%
	◎ 哺集乳室空間太小	1	0.5%
其他	◎ 導覽地圖不清楚	8	3.9%
	◎ 禮品販售環境太擁擠	5	2.5%
	◎ 餐飲服務環境不夠舒適	3	1.5%
	◎ 飲水機太少	1	0.5%
	◎ 餐飲供應的食材不美味	1	0.5%

五、觀眾對「公共服務區軟體服務及人員服務態度」的滿意度

調查結果顯示，除「餐飲販售服務人員」(89.2%)、「陳列室管理員」(86.2%)及「禮品的多元豐富性」(83.7%)等項目之滿意度未達九成外，其餘各項滿意度皆在九成至九成六之間。滿意度較高之前五項依序分別為：「故宮團體導覽解說人員」(96.3%)、「旅遊團導遊解說人員」(95.2%)、「服務台人員」(94.6%)、「語音導覽機租借服務人員」(93.1%)及「門口驗票人員」(92.6%)。(各項滿意度表現皆已排除未接觸者)(圖 23、表 11)

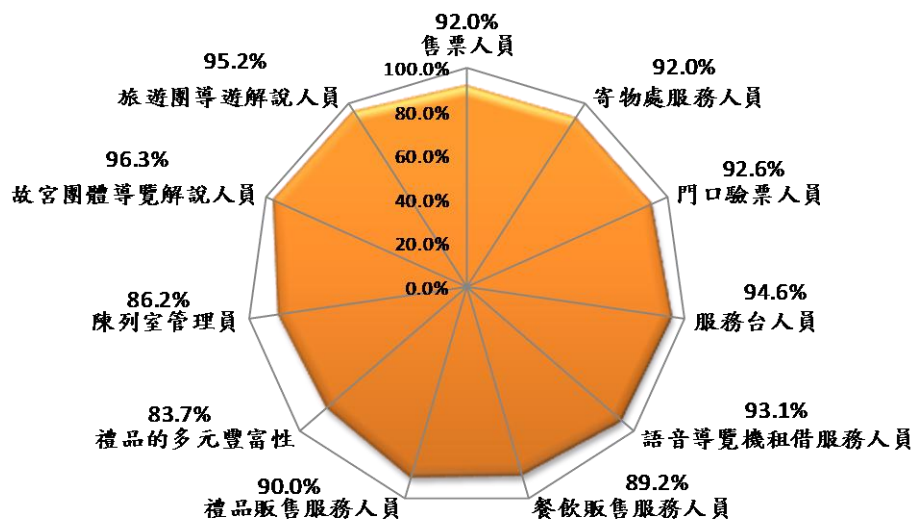


圖 23、觀眾對「公共服務區軟體服務及人員服務態度」的滿意度

表 11、觀眾對「公共服務區軟體服務及人員服務態度」的滿意度

公共服務區的 軟體服務及各項人員	樣本 數	滿意			尚可	不滿意		
		小計	非常 滿意	還算 滿意		小計	不太 滿意	非常 不滿意
故宮團體導覽解說人員	54	96.3%	77.8%	18.5%	3.7%	0.0%	0.0%	0.0%
旅遊團導遊解說人員	394	95.2%	80.2%	15.0%	3.8%	1.0%	0.0%	1.0%
服務台人員	688	94.6%	61.3%	33.3%	4.9%	0.4%	0.1%	0.3%
語音導覽機租借服務人員	551	93.1%	61.3%	31.8%	6.0%	0.9%	0.9%	0.0%
門口驗票人員	836	92.6%	58.5%	34.1%	7.2%	0.2%	0.1%	0.1%
售票人員	664	92.0%	56.8%	35.2%	7.4%	0.6%	0.2%	0.5%
寄物處服務人員	524	92.0%	56.7%	35.3%	7.1%	1.0%	0.6%	0.4%
禮品販售服務人員	452	90.0%	55.1%	35.0%	9.5%	0.4%	0.4%	0.0%
餐飲販售服務人員	342	89.2%	51.2%	38.0%	9.4%	1.5%	0.9%	0.6%
陳列室管理員	719	86.2%	50.1%	36.2%	12.1%	1.7%	1.3%	0.4%
禮品的多元豐富性	504	83.7%	48.6%	35.1%	13.9%	2.4%	1.8%	0.6%

(一) 人員服務滿意度

在人員服務滿意度的表現，整體平均滿意度為九成一(91.4%)，為瞭解人員服務滿意度之影響因素，進行卡方自動互助檢視法 CHAID 分析，將整體參觀滿意度設定為依變數，受訪者的性別、年齡、教育程度、婚姻狀況、居住地區、行業、觀眾屬性、參觀日期、參觀次數及停留時間設定為自變數，將全體受訪者分群。分析結果顯示，影響整體人員服務滿意度之最主要的因素為居住地區，並非為五個群體，以居住在港澳/中國大陸地區之群體認為人員服務滿意度表現最好(平均滿意度分數約 4.7 分)，居住在日本/韓國之群體則認為人員服務滿意度表現較差(平均滿意度分數約 4.2 分)。(圖 24)

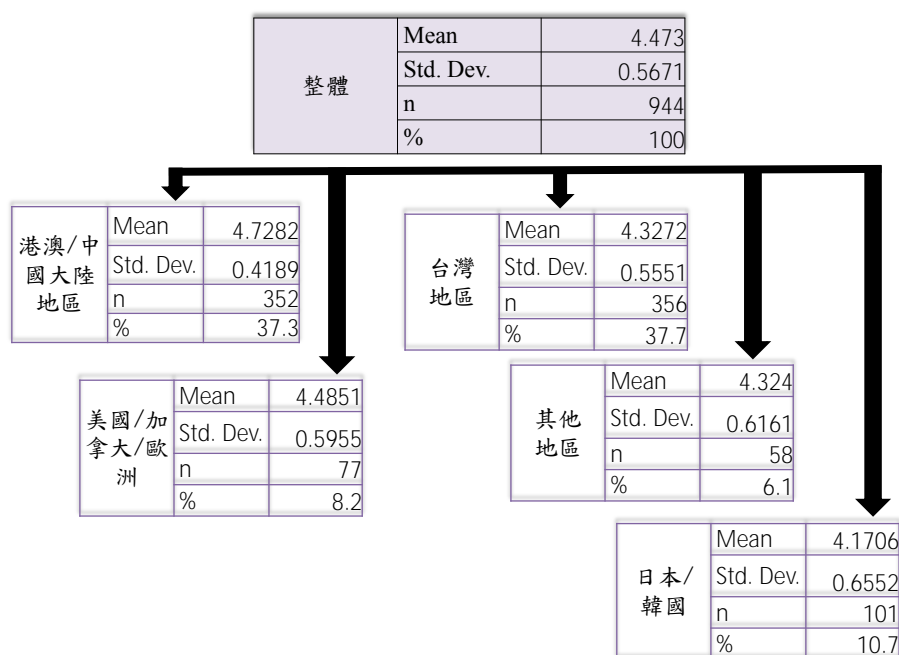


圖 24、人員服務滿意度—CHAID 分析圖

(二) 售票人員服務態度

針對有接觸售票人員的觀眾(664 位)，有九成二(92.0%)滿意售票人員服務態度(非常滿意 56.8%、還算滿意 35.2%)，尚可占 7.4%，另有 0.6%表示不滿意(不太滿意 0.2%、非常不滿意 0.5%)。(圖 25)

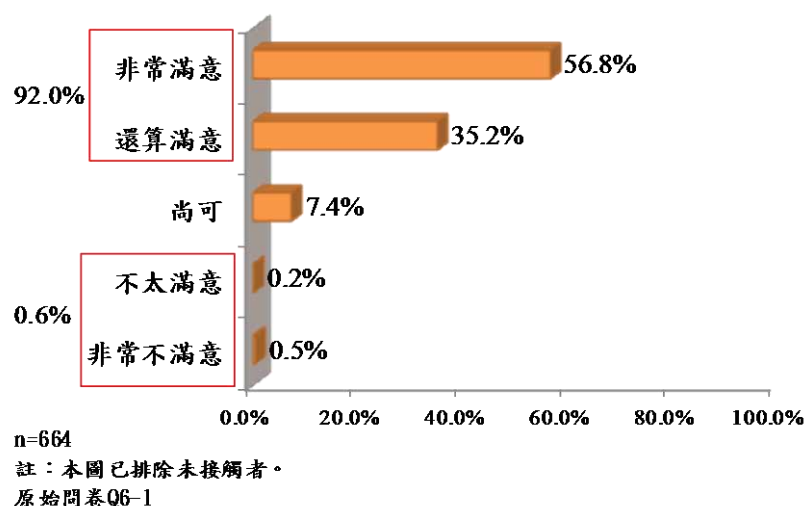


圖 25、觀眾對「售票人員服務態度」的滿意度

進一步瞭解售票人員服務態度的滿意感受與觀眾的基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同居住地區、觀眾屬性、參觀次數及停留時間有顯

著差異，但居住地區、觀眾屬性、參觀次數及停留時間因交叉細格期望值小於 5 的比例超過 25%，分析結果僅供參考；性別、年齡、教育程度、婚姻狀況、行業及參觀日期則無顯著差異，分析如下：（附表 22）

1. 居住地區：以港澳/中國大陸地區觀眾滿意度比例最高(98.9%)，滿意度比例較低為居住日本/韓國地區(80.5%)的觀眾，且尚可(19.5%)的比例也最高。
2. 觀眾屬性：團體觀眾表示非常滿意的比例(67.6%)較散客高(50.5%)。
3. 參觀次數：首次參觀者(63.0)表示非常滿意的比例較第二次及以上參觀者(50.6%)高。
4. 停留時間：以停留 4 小時以上的觀眾表示滿意的比例較高(95.3%)，滿意度比例最低為停留 1 小時以內的觀眾(75.7%)，且表示尚可的比例也最高(21.6%)。

（三）寄物處服務人員服務態度

針對有接觸寄物處服務人員的觀眾(524 位)，有九成二(92.0%)對寄物處服務人員服務態度表示滿意(非常滿意 56.7%、還算滿意 35.3%)，尚可占 7.1%，另有 1.0%表示不滿意(不太滿意 0.6%、非常不滿意 0.4%)。（圖 26）

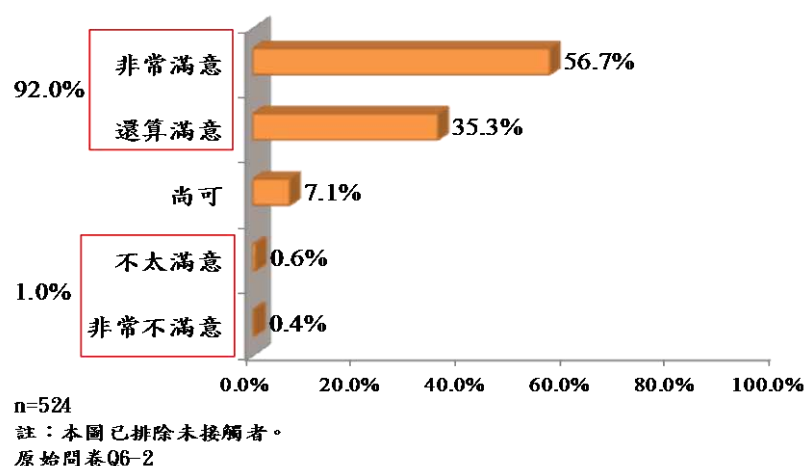


圖 26、觀眾對「寄物處服務人員服務態度」的滿意度

進一步瞭解寄物處服務人員服務態度的滿意度感受與觀眾的基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同居住地區、觀眾屬性、參觀次數有顯著差異，但居住地區、觀眾屬性、參觀次數因交叉細格期望值小於 5 的比例超

過 25%，分析結果僅供參考；性別、年齡、教育程度、婚姻狀況、行業、參觀日期及停留時間則無顯著差異，分析如下：（附表 23）

1. 居住地區：以港澳/中國大陸地區觀眾滿意度比例最高(99.4%)，滿意度比例較低為日本/韓國地區(78.9%)的觀眾，且表示尚可的比例也最高(21.1%)。
2. 觀眾屬性：團體觀眾表示非常滿意度的比例(64.7%)較散客高(51.1%)。
3. 參觀次數：以首次參觀者(64.4%)表示非常滿意的比例較參觀二次以上者(48.4%)高。

（四）門口驗票人員服務態度

針對有接觸門口驗票人員服務態度的觀眾(836 位)，約有九成三(92.6%)對門口驗票人員服務態度表示滿意(非常滿意 58.5%、還算滿意 34.1%)，尚可占 7.2%)，另有 0.2%表示不滿意(不太滿意 0.1%、非常不滿意 0.1%)。（圖 27）

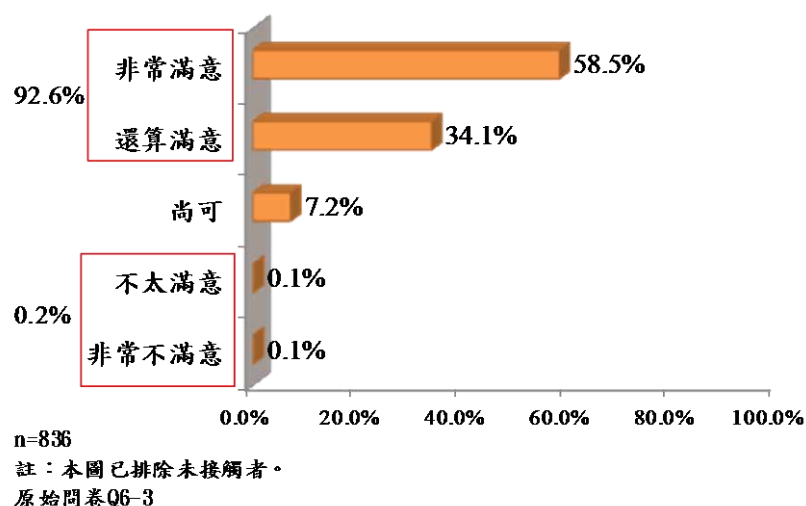


圖 27、觀眾對「門口驗票人員服務態度」的滿意度

進一步瞭解門口驗票人員服務態度的滿意度感受與觀眾的基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同居住地區、觀眾屬性及參觀次數有顯著差異，但因交叉細格期望值小於 5 的比例超過 25%，分析結果僅供參考；性別、

年齡、教育程度、婚姻狀況、行業、參觀日期及停留時間則無顯著差異，分析如下：（附表 24）

1. 居住地區：以港澳/中國大陸地區觀眾滿意度比例最高(98.6%)，滿意度比例較低為居住日本/韓國地區(75.3%)的觀眾，且表示尚可(24.7%)的比例也最高。
2. 觀眾屬性：團體觀眾表示非常滿意度的比例(64.7%)較散客高(53.4%)。
3. 參觀次數：以首次參觀者(63.5%)表示非常滿意的比例較參觀二次以上者(52.4%)高。

（五）服務台人員服務態度

針對有接觸服務台人員的觀眾(688 位)，約有九成五(94.6%)對服務台人員服務態度表示滿意(非常滿意 61.3%、還算滿意 33.3%)，尚可占 4.9%，另有 0.4%表示不滿意（不太滿意 0.1%、非常不滿意 0.3%）。（圖 28）

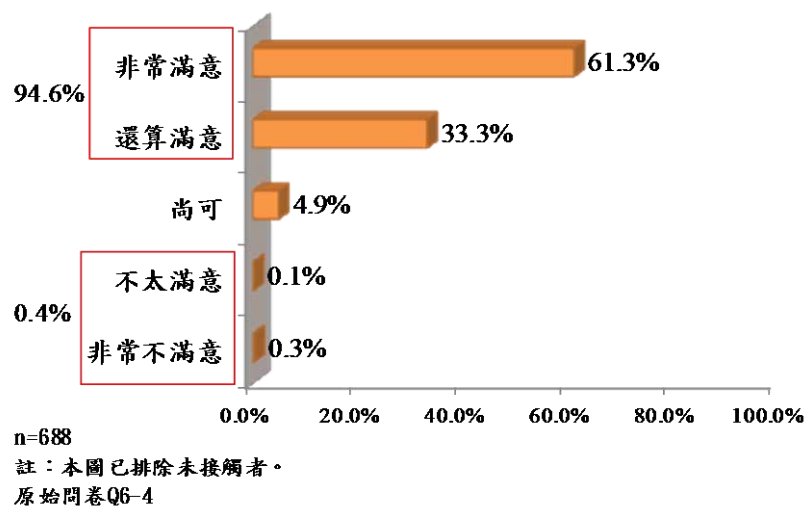


圖 28、觀眾對「服務台人員服務態度」的滿意度

進一步瞭解服務台人員服務態度的滿意度感受與觀眾的基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同居住地區、觀眾屬性及參觀次數有顯著差異，但因交叉細格期望值小於 5 的比例超過 25%，分析結果僅供參考；性別、年齡、教育程度、婚姻狀況、行業、參觀日期及停留時間則無顯著差異，分析如下：（附表 25）

1. 居住地區：以港澳/中國大陸地區觀眾滿意度比例最高(98.8%)，滿意度比例較低為居住日本/韓國地區(82.5%)的觀眾，且表示尚可的比例也最高(17.5%)。
2. 觀眾屬性：團體觀眾表示非常滿意度的比例(67.8%)較散客高(55.4%)。
3. 參觀次數：以首次參觀者(68.1%)表示非常滿意的比例較參觀二次以上者(53.7%)高。

(六) 語音導覽機租借服務人員服務態度

針對有接觸語音導覽機租借服務人員的觀眾(551位)，有九成三(93.1%)對語音導覽機租借服務人員服務態度表示滿意(非常滿意 61.3%、還算滿意 31.8%)，尚可占 6.0%，另有 0.9%表示不太滿意。(圖 29)

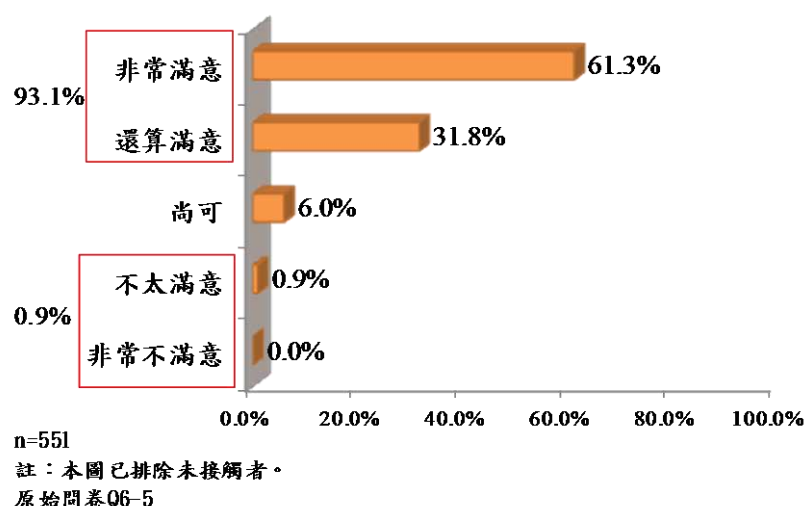


圖 29、觀眾對「語音導覽機租借服務人員服務態度」的滿意度

進一步瞭解語音導覽機租借服務人員服務態度的滿意度感受與觀眾的基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同年齡、居住地區、觀眾屬性、參觀次數有顯著差異，但因交叉細格期望值小於 5 的比例超過 25%，分析結果僅供參考；性別、教育程度、婚姻狀況、行業、參觀日期及停留時間則無顯著差異，分析如下：(附表 26)

1. 年齡：30-49 歲者表示滿意的比例較高(40-49 歲 96.8%、30-39 歲 95.9%)，而滿意度比例較低為 60 歲及以上的觀眾(85.7%)。

2. 居住地區：以港澳/中國大陸地區觀眾滿意度比例最高(98.7%)，滿意度比例較低為居住日本/韓國地區的觀眾(77.1%)，且表示尚可的比例也最高(21.4%)。
3. 觀眾屬性：團體觀眾表示非常滿意的比例(68.7%)較散客高(51.5%)。
4. 參觀次數：以首次參觀者(69.3%)表示非常滿意的比例較參觀二次以上者(50.2%)高。

(七) 故宮團體導覽解說人員服務態度

針對有接觸故宮團體導覽解說人員的觀眾(54 位)，有九成六(96.3%)對故宮團體導覽解說人員服務態度表示滿意(非常滿意 77.8%、還算滿意 18.5%)，而表示尚可 3.7%。(圖 30)

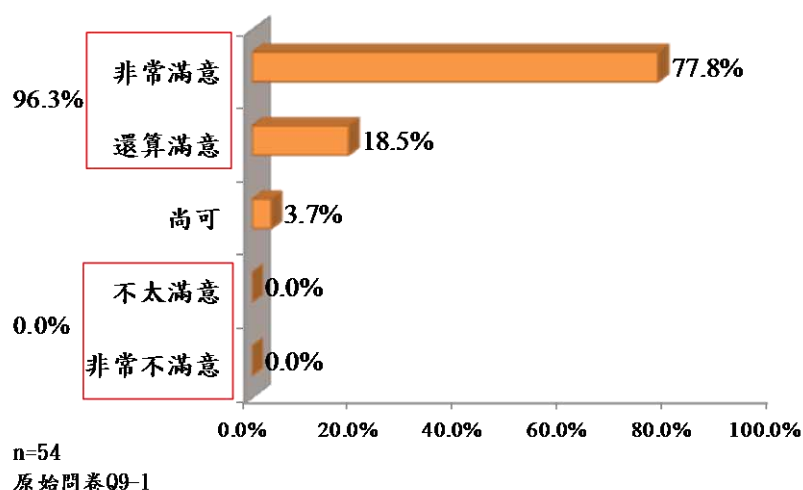


圖 30、觀眾對「故宮團體導覽解說人員服務態度」的滿意度

進一步瞭解故宮團體導覽解說人員服務態度的滿意度感受與觀眾的基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同性別、年齡、教育程度、婚姻狀況、行業、居住地區、觀眾屬性、參觀日期、參觀次數及停留時間無顯著差異。(附表 50)

(八) 旅遊團導遊解說人員服務態度

針對有接觸旅遊團導遊解說人員的觀眾(394 位)，有九成五(95.2%)對旅遊團導遊解說人員服務態度表示滿意(非常滿意 80.2%、還算滿意 15.0%)，尚可占 3.8%，另有 1.0%表示非常不滿意。(圖 31)

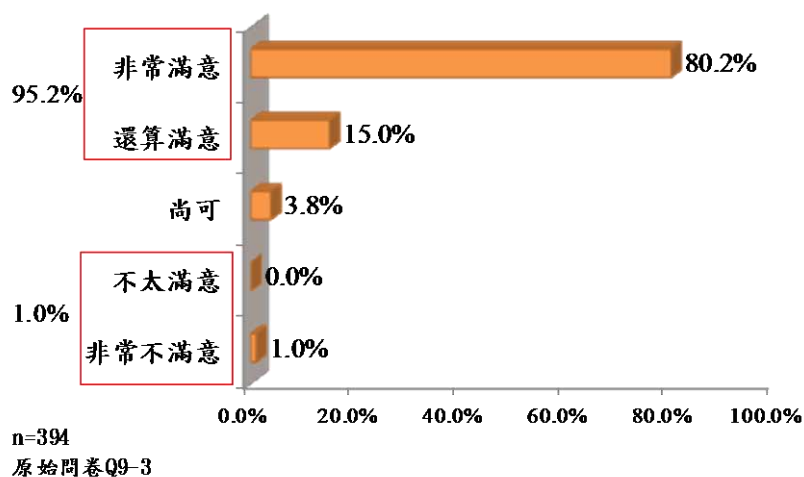


圖 31、觀眾對「旅遊團導遊解說人員服務態度」的滿意度

進一步瞭解旅遊團導遊解說人員服務態度的滿意度感受與觀眾的基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同年齡、行業、居住地區及參觀次數有顯著差異，但因交叉細格期望值小於 5 的比例超過 25%，分析結果僅供參考；性別、教育程度、婚姻狀況、參觀日期及停留時間則無顯著差異，分析如下：(附表 52)

1. 年齡：50-59 歲者表示滿意的比例較高(100.0%)。
2. 行業：以軍職/公務人員、工業與農業及其他行業之觀眾的滿意度比例較高(皆 100.0%，農業及其他行業因樣本數較少，其數值僅供參考)。
3. 居住地區：以臺灣地區及其他地區觀眾滿意度比例較高(皆 100.0%，因樣本數較少，其數值僅供參考)，其次為港澳/中國大陸地區觀眾(96.7%)。
4. 參觀次數：以首次參觀者(83.2%)表示非常滿意的比例較參觀二次以上者(65.7%)高。

(九) 餐飲販售服務人員服務態度

針對有接觸餐飲販售服務人員的觀眾(342 位)，有八成九(89.2%)對餐飲販售服務人員服務態度表示滿意(非常滿意 51.2%、還算滿意 38.0%)，尚可占 9.4%，另有 1.5%表示不滿意(不太滿意 0.9%、非常不滿意 0.6%)。(圖 32)

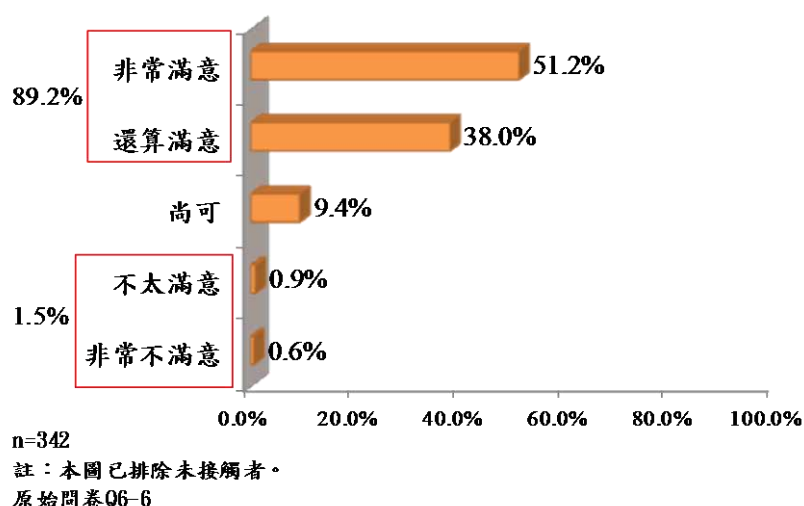


圖 32、觀眾對「餐飲販售服務人員服務態度」的滿意度

進一步瞭解餐飲販售服務人員服務態度的滿意度感受與觀眾的基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同居住地區、觀眾屬性、及參觀次數有顯著差異，但因交叉細格期望值小於 5 的比例超過 25%，分析結果僅供參考；性別、年齡、教育程度、婚姻狀況、行業、參觀日期及停留時間則無顯著差異，分析如下：(附表 27)

1. 居住地區：以港澳/中國大陸地區觀眾的滿意度比例最高(99.1%)，滿意度比例較低為日本/韓國地區的觀眾(74.4%)，且表示尚可的比例也最高(23.1%)。
2. 觀眾屬性：團體觀眾的滿意度比例(93.7%)較散客高(85.3%)。
3. 參觀次數：以首次參觀者(90.8%)表示滿意的比例較參觀二次以上者(87.7%)高。

(十) 禮品販售服務人員服務態度

針對有接觸禮品販售服務人員的觀眾(452 位)，有九成(90.0%)對禮品販售服務人員服務態度表示滿意(非常滿意 55.1%、還算滿意 35.0%)，尚可占 9.5%，另有 0.4 表示不太滿意。(圖 33)

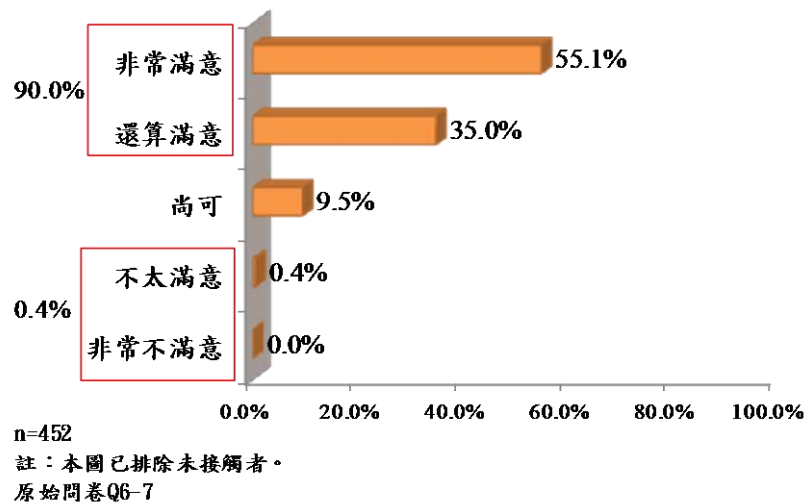


圖 33、觀眾對「禮品販售服務人員服務態度」的滿意度

進一步瞭解禮品販售服務人員服務態度的滿意度感受與觀眾的基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同居住地區、觀眾屬性、參觀次數有顯著差異，但因交叉細格期望值小於 5 的比例超過 25%，分析結果僅供參考；性別、年齡、教育程度、婚姻狀況、行業、參觀日期及停留時間則無顯著差異，分析如下：(附表 28)

1. 居住地區：以港澳/中國大陸地區觀眾滿意度比例最高(97.2%)，滿意度比例較低為日本/韓國地區的觀眾(70.5%)，且表示尚可的比例也最高(29.5%)。
2. 觀眾屬性：團體觀眾的滿意度比例(92.9%)較散客高(87.2%)，而散客表示尚可的比例較高(12.4%)。
3. 參觀次數：以首次參觀者(64.1%)表示非常滿意的比例較參觀二次以上者(44.4%)高。

(十一) 陳列室管理員服務態度

針對有接觸陳列室管理員的觀眾(719 位)，有八成六(86.2%)對陳列室管理員服務態度表示滿意(非常滿意 50.1%、還算滿意 36.2%)，尚可占一成二(12.1%)，另有 1.7%表示不滿意(不太滿意 1.3%、非常不滿意 0.4%)。(圖 34)

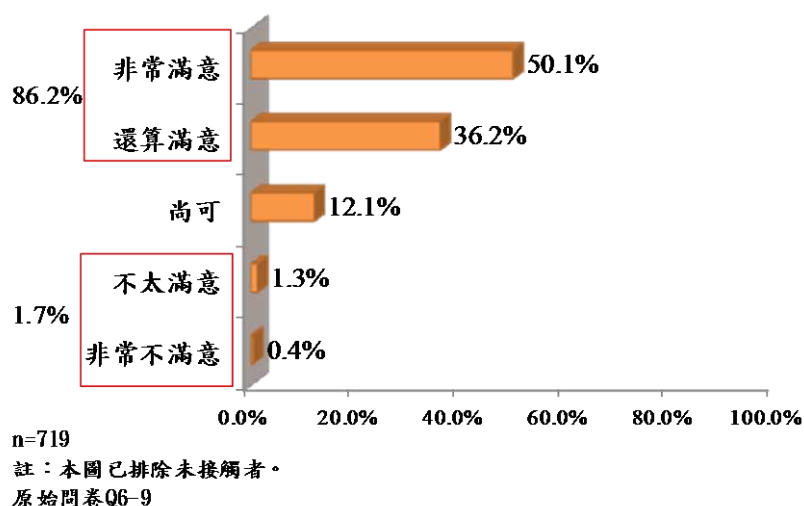


圖 34、觀眾對「陳列室管理員服務態度」的滿意度

進一步瞭解陳列室管理員服務態度的滿意度感受與觀眾的基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同居住地區、觀眾屬性、參觀次數有顯著差異，但因交叉細格期望值小於 5 的比例超過 25%，分析結果僅供參考；性別、年齡、教育程度、婚姻狀況、行業、參觀日期及停留時間則無顯著差異，分析如下：(附表 30)

1. 居住地區：以港澳/中國大陸地區觀眾滿意度比例最高(96.2%)，滿意度比例較低為日本/韓國地區的觀眾(59.1%)，且表示尚可的比例也最高(37.9%)。
2. 觀眾屬性：團體觀眾的滿意度比例(91.0%)較散客高(81.3%)，而散客表示尚可的比例較高(16.4%)。
3. 參觀次數：以首次參觀者(88.7%)表示滿意的比例較參觀二次以上者(82.8%)高。

(十二) 禮品的多元豐富性

針對有接觸禮品販售商品的觀眾(504 位)，有約八成四(83.7%)對禮品的多元豐富性表示滿意(非常滿意 48.6%、還算滿意 35.1%)，尚可占約一成四(13.9%)，另有 2.4%表示不滿意(不太滿意 1.8%、非常不滿意 0.6%)。(圖 35)

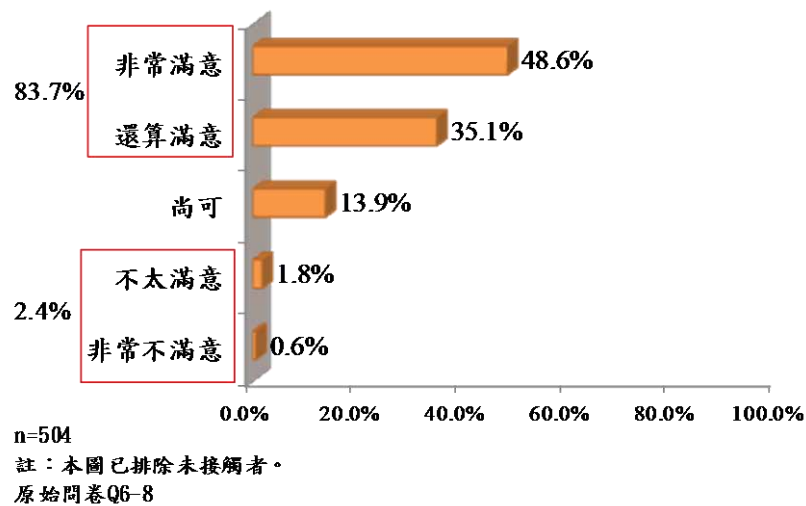


圖 35、觀眾對「禮品的多元豐富性」的滿意度

進一步瞭解禮品的多元豐富性的滿意度感受與觀眾的基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同居住地區、觀眾屬性及參觀次數有顯著差異，但因交叉細格期望值小於 5 的比例超過 25%，分析結果僅供參考；性別、年齡、教育程度、婚姻狀況、行業、參觀日期及停留時間則無顯著差異，分析如下：(附表 29)

1. 居住地區：以港澳/中國大陸地區觀眾滿意度比例最高(91.7%)，滿意度比例較低為日本/韓國地區的觀眾(65.2%)，且表示尚可的比例也最高(30.4%)。
2. 觀眾屬性：團體觀眾的滿意度比例(87.7%)較散客高(79.8%)，而散客表示尚可的比例較高(17.1%)。
3. 參觀次數：以首次參觀者(56.3%)表示非常滿意的比例較參觀二次以上者(39.8%)高。

(十三) 觀眾對「公共服務區軟體服務及人員服務態度」不滿意之原因

有 40 位受訪觀眾對「公共服務區軟體服務及人員服務態度」提出不滿意的原因，彙整各項原因後發現，以「禮品不夠豐富」表示不滿意的比例較高，占三成(30.0%，12 位)，其次依序為「餐飲人員服務態度不好」(10.0%，4 位)及「售票人員服務態度不好」(10.0%，4 位)，其餘原因的比例皆未達一成。(表 12)

表 12、觀眾對「公共服務區軟體服務及人員服務態度」不滿意之原因

原因		樣本數	人/百人
總計		40	130.0%
禮品的多元豐富性	◎ 禮品不夠豐富	12	30.0%
	◎ 禮品創意不夠	1	2.5%
	◎ 禮品不夠精緻(如：肉形石耳機塞像夜市的東西)	1	2.5%
陳列室管理員	◎ 陳列室管理員服務態度不好	3	7.5%
	◎ 希望陳列室管理員能多點微笑、親切些	2	5.0%
	◎ 陳列室管理員未適時的勸導(制止)大聲喧嘩的遊客	2	5.0%
	◎ 陳列室管理員語言能力不佳(日文)，故無法溝通	1	2.5%
	◎ 陳列室管理員讓個人來參觀的遊客插隊，這不應該是故宮的參觀方式	1	2.5%
語音導覽機租借服務人員	◎ 語音導覽租借服務人員態度不好	2	5.0%
	◎ 語音導覽機租借服務人員不夠專業迅速	1	2.5%
	◎ 語音導覽機租借服務人員沒有笑容	1	2.5%
	◎ 語音導覽人員會忘了自己拿的是什麼	1	2.5%
	◎ 很難找到語音導覽器服務人員	1	2.5%
餐飲販售服務人員	◎ 餐飲人員服務態度不好	4	10.0%
	◎ 所點的餐點有東西未送來	1	2.5%
	◎ 四樓餐飲服務人員態度不好	1	2.5%
售票人員	◎ 售票人員服務態度不好	4	10.0%
	◎ 售票人員不接受台灣大學學生證	1	2.5%
寄物處服務人員	◎ 寄物處人員服務態度應加強，沒有熱忱	4	10.0%
	◎ 寄物處的物品擺放太雜亂	1	2.5%
服務台人員	◎ 服務台人員態度不好	3	7.5%
門口驗票人員	◎ 門口驗票人員態度不佳	2	5.0%
禮品販售服務人員	◎ 禮品販售人員不夠熱情	2	5.0%

六、觀眾對「各項價格」的滿意度

針對各項價格的滿意度，以「門票售價」的滿意度比例高於其他項目(75.5%)，其次依序為「租用個人語音導覽」(67.0%)、「文創商品價格」(57.1%)，而「餐飲價格」為滿意度較低的項目(53.3%)(各項價格之滿意度已排除未接觸者)。(圖 36、表 13)

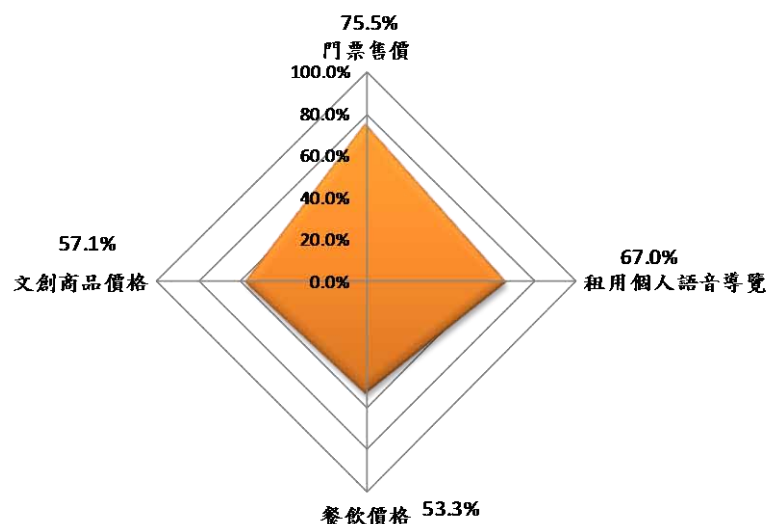


圖 36、觀眾對「各項價格」的滿意度

表 13、觀眾對「各項價格」的滿意度

各項價格	樣本數	滿意			尚可	不滿意		
		小計	非常滿意	還算滿意		小計	不太滿意	非常不滿意
門票售價	755	75.5%	36.6%	38.9%	19.2%	5.3%	4.2%	1.1%
租用個人語音導覽	479	67.0%	34.4%	32.6%	24.2%	8.8%	7.3%	1.5%
文創商品價格	366	57.1%	22.1%	35.0%	36.3%	6.6%	6.3%	0.3%
餐飲價格	261	53.3%	21.8%	31.4%	33.7%	13.0%	10.3%	2.7%

（一）門票售價滿意度

針對在門票售價有表示意見的觀眾(755 位)，約有七成六(75.5%)對門票售價表示滿意(非常滿意 36.6%、還算滿意 38.9%)，尚可占一成九(19.2%)，另有 5.3%表示不滿意(不太滿意 4.2%、非常不滿意 1.1%)。(圖 37)

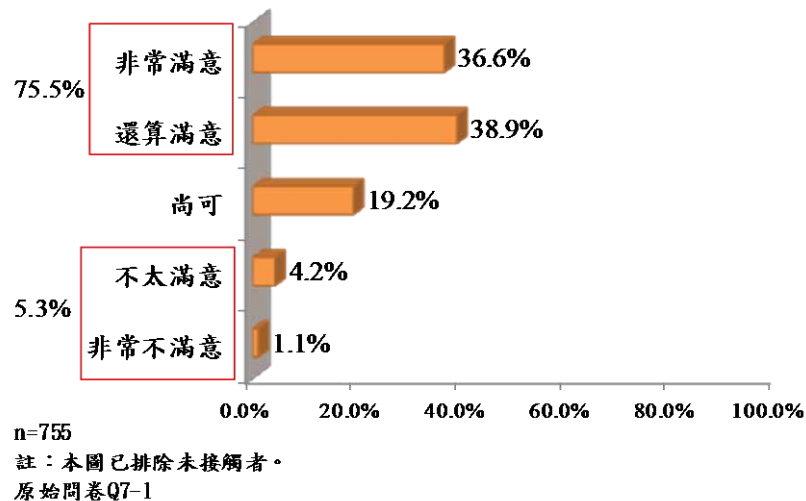


圖 37、觀眾對「門票售價」的滿意度

進一步瞭解門票售價的滿意度感受與觀眾的基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同婚姻狀況、居住地區、觀眾屬性及參觀次數有顯著差異，但婚姻狀況及居住地區因交叉細格期望值小於 5 的比例超過 25%，分析結果僅供參考；性別、年齡、教育程度、行業、參觀日期及停留時間則無顯著差異，分析如下：(附表 31)

1. 婚姻狀況：已婚的觀眾表示滿意的比例較未婚者高，分別為已婚無小孩 79.2%、已婚有小孩 78.9%、未婚 71.2%。
2. 居住地區：以港澳/中國大陸地區觀眾滿意度比例最高(92.1%)，滿意度比例較低為台灣地區的觀眾(60.2%)，且表示不滿意度(10.5%)及尚可(29.3%)的比例也最高。
3. 觀眾屬性：團體觀眾的滿意度比例(86.0%)較散客高(68.0%)，而散客表示尚可的比例較高(24.5%)。
4. 參觀次數：以首次參觀者(83.2%)表示滿意的比例較參觀二次以上者(66.4%)高，而參觀二次以上者表示尚可的比例較高(26.1%)。

(二) 租用個人語音導覽費用滿意度

針對在租用個人語音導覽費用有表示意見的觀眾(479 位)，有六成七(67.0%)對租用個人語音導覽費用表示滿意(非常滿意 34.4%、還算滿意 32.6%)，尚可占二成四(24.2%)，另有 8.8%表示不滿意(不太滿意 7.3%、非常不滿意 1.5%)。(圖 38)

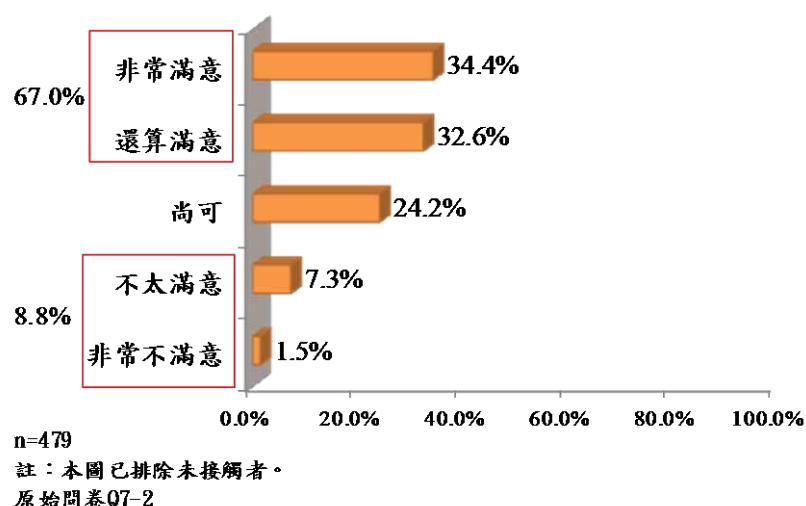


圖 38、觀眾對「租用個人語音導覽費用」的滿意度

進一步瞭解租用個人語音導覽費用的滿意度感受與觀眾的基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同居住地區、觀眾屬性及停留時間有顯著差異，但居住地區及停留時間因交叉細格期望值小於 5 的比例超過 25%，分析結果僅供參考；性別、年齡、教育程度、婚姻狀況、行業、參觀日期及參觀次數則無顯著差異，分析如下：(附表 32)

1. 居住地區：以港澳/中國大陸地區觀眾滿意度比例最高(79.3%)，滿意度比例較低為台灣地區(55.7%)及日本/韓國地區(58.3%)的觀眾，而台灣地區觀眾表示不滿意度(13.2%)及尚可(31.0%)的比例也最高。
2. 觀眾屬性：團體觀眾的滿意度比例(75.7%)較散客高(56.8%)，而散客表示尚可的比例較高(31.4%)。
3. 停留時間：以停留 4 小時以上的觀眾表示不太滿意的比例最較高(25.0%)。

（三）餐飲價格滿意度

針對在餐飲價格有表示意見的觀眾(261 位)，有五成三(53.3%)對餐飲價格表示滿意(非常滿意 21.8%、還算滿意 31.4%)，尚可占約三成四(33.7%)，另有一成三表示不滿意(不太滿意 10.3%、非常不滿意 2.7%)。(圖 39)

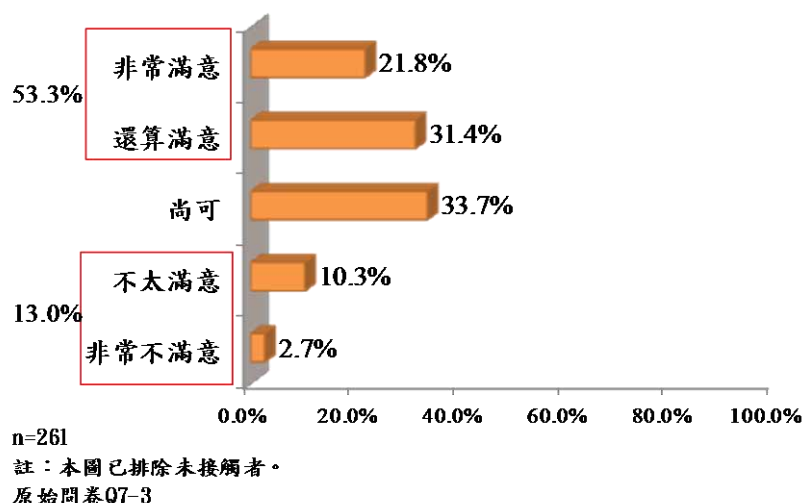


圖 39、觀眾對「餐飲價格」的滿意度

進一步瞭解餐飲價格的滿意度感受與觀眾的基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同居住地區有顯著差異，但因交叉細格期望值小於5的比例超過25%，分析結果僅供參考；性別、年齡、教育程度、婚姻狀況、行業、觀眾屬性、參觀日期、參觀次數及停留時間則無顯著差異，分析如下：(附表 11)

1. 居住地區：以港澳/中國大陸地區觀眾滿意度比例最高(83.8%)，滿意度比例較低為台灣地區(34.1%)及日本/韓國地區(43.5%)的觀眾，而台灣地區觀眾表示不滿意度(22.2%)及尚可(43.7%)的比例也最高。

（四）文創商品價格滿意度

針對在文創商品價格有表示意見的觀眾(366 位)，有五成七(57.1%)對文創商品價格表示滿意(非常滿意 22.1%、還算滿意 35.0%)，尚可占三成六(36.3%)，另有 6.6%表示不滿意(不太滿意 6.3%、非常不滿意 0.3%)。(圖 40)

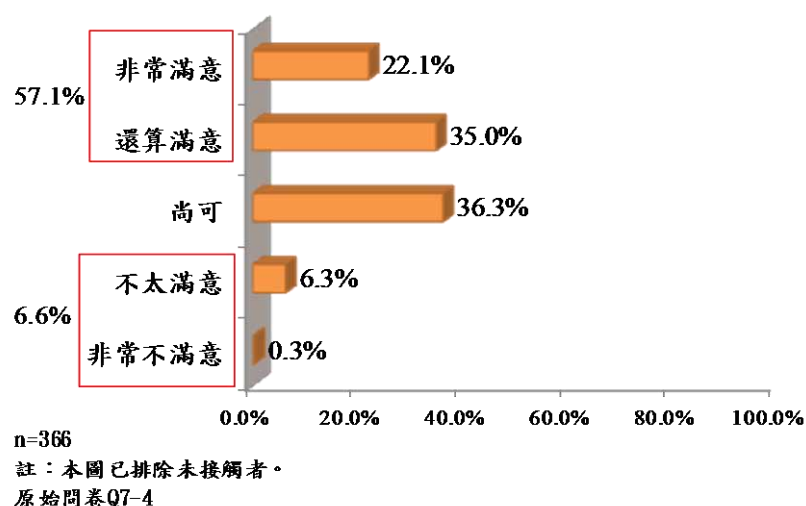


圖 40、觀眾對「文創商品價格」的滿意度

進一步瞭解文創商品價格的滿意度感受與觀眾的基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同年齡、教育程度、居住地區、觀眾屬性、參觀次數有顯著差異，但年齡、教育程度、居住地區因交叉細格期望值小於 5 的比例超過 25%，分析結果僅供參考；性別、婚姻狀況、行業、參觀日期及停留時間則無顯著差異，分析如下：（附表 34）

1. 年齡：年齡愈年長者表示滿意的比例也愈高，由 15-19 歲的 43.8% 提高至 60 歲及以上的 69.0%。
2. 教育程度：以教育程度大學(58.1%)及研究所以上(46.0%)觀眾的滿意度比例較低，而不滿意度比例較高為研究所以上的觀眾(12.7%)。
3. 居住地區：以港澳/中國大陸地區觀眾滿意度比例最高(76.2%)，滿意度比例較低為台灣地區(40.6%)及日本/韓國地區(41.2%)的觀眾，而日本/韓國地區觀眾表示不滿意度的比例也最高(11.8%)。
4. 觀眾屬性：團體觀眾的滿意度比例(70.3%)較散客高(46.3%)，而散客表示尚可的比例較高(46.8%)。
5. 參觀次數：以首次參觀者(68.2%)表示滿意的比例較參觀二次以上者(44.8%)高，而參觀二次以上者表示尚可的比例較高(46.0%)。

(五) 觀眾對「各項價格」不滿意之原因

有 109 位受訪觀眾對「各項價格」提出不滿意的原因，彙整各項原因後發現，以「語音導覽機租用費用太貴」表示不滿意的比例較高，占約三成六(35.8%)，其次依序為「餐飲價格太貴／價格與物品的價值不相符」(31.2%)、「票價偏高」(25.7%)及「文創商品太貴」(22.9%)，其餘原因的比例皆未達一成。(表 14)

表 14、觀眾對「各項價格」不滿意的原因

原因		樣本數	人/百人
總計		109	134.9%
票價	◎ 票價偏高	28	25.7%
	◎ 應提高票價	4	3.7%
	◎ 票價應區分本國人與外國人的，外國人未繳稅，所以應付較高的票價	4	3.7%
	◎ 學生票價應更便宜點	2	1.8%
	◎ 本國人票價應都免費	2	1.8%
	◎ 兒童票價應免費	2	1.8%
	◎ 票價應區分平日與假日不同的價格	1	0.9%
	◎ 希望對外國年長者有優惠票	1	0.9%
	◎ 團體票價太低	1	0.9%
語音導覽機	◎ 語音導覽機租用費用太貴	39	35.8%
	◎ 借用語音導覽機應免費	2	1.8%
	◎ 語音導覽的服務相同，所以語音導覽機不需要分成人與兒童	1	0.9%
	◎ 不知道有兒童語音導覽機，所以租到成人語音導覽機，導致多付了費用	1	0.9%
餐飲	◎ 餐飲價格太貴／價格與物品的價值不相符	34	31.2%
文創商品	◎ 文創商品太貴	25	22.9%

七、 觀眾參觀「赫赫宗周-西周文化特展」比例與展覽設施滿意度

在 944 位觀眾中，約有四成八(48.2%)則表示本次來訪未參觀「赫赫宗周-西周文化特展」，而有參觀的觀眾占約五成二(51.8%)。進一步瞭解有無參觀情形與觀眾的基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同年齡、教育程度、居住地區、觀眾屬性、參觀日期、參觀次數及停留時間有顯著差異，在年齡上，以 30-39 歲(60.0%)及 15-19 歲(57.4%)有參觀的比例較高；在教育程度上，以研究所及以上(63.4%)及專科(58.1%)有參觀比例較高；在居住地區上，以居住臺灣地區(68.5%)有參觀比例較高；在觀眾屬性上，以散客(65.1%)高於團體(38.6%)；在參觀日期上，假日(59.4%)高於平日(49.5%)；在參觀次數上，以曾經來訪過(參觀次數二次及以上，61.4%)高於首次來訪(44.9%)；在停留時間上，停留愈久有參觀的比例越高，從停留 1 小時以內的 29.6%提升至停留 4 小時以上的 85.4%。(圖 41、附表 35)

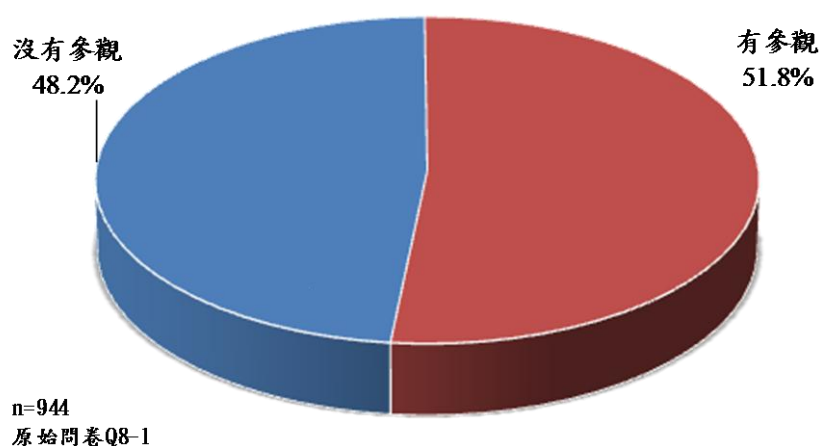


圖 41、觀眾參觀過「赫赫宗周-西周文化特展-展覽設施」的比例

針對有參觀「赫赫宗周-西周文化特展」的觀眾(489 位)，瞭解對各項展覽設施的滿意度看法，滿意度比例最高為「展覽文化內容的豐富性」(93.0%)，而滿意度比例較低為「陳列室的光線照明」(77.5%)及「陳列室的動線規劃」(86.1%)。(圖 42、表 15)

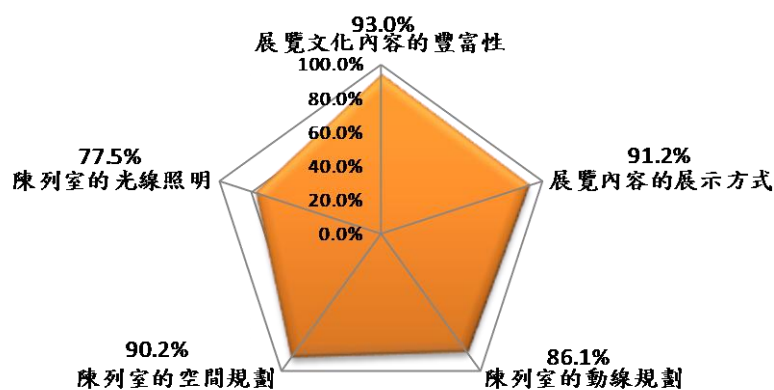


圖 42、觀眾對「赫赫宗周-西周文化特展-展覽設施」的滿意度

表 15、觀眾對「赫赫宗周-西周文化特展-展覽設施」的滿意度

赫赫宗周-西周文化特展 展覽設施	樣本 數	滿意			尚可	不滿意		
		小計	非常 滿意	還算 滿意		小計	不太 滿意	非常 不滿意
展覽文化內容的豐富性	489	93.0%	51.9%	41.1%	6.7%	0.2%	0.2%	0.0%
展覽內容的展示方式	489	91.2%	52.4%	38.9%	8.6%	0.2%	0.2%	0.0%
陳列室的空間規劃	489	90.2%	52.8%	37.4%	9.0%	0.8%	0.8%	0.0%
陳列室的動線規劃	489	86.1%	49.9%	36.2%	12.1%	1.8%	1.4%	0.4%
陳列室的光線照明	489	77.5%	42.5%	35.0%	17.2%	5.3%	5.1%	0.2%

(一) 展覽文化內容豐富性滿意度

針對有參觀「赫赫宗周-西周文化特展」的觀眾(489 位)，有九成三(93.0%)對展覽文化內容豐富性表示滿意(非常滿意 51.9%、還算滿意 41.1%)，尚可占 6.7%，另有 0.2%表示不太滿意。(圖 43)

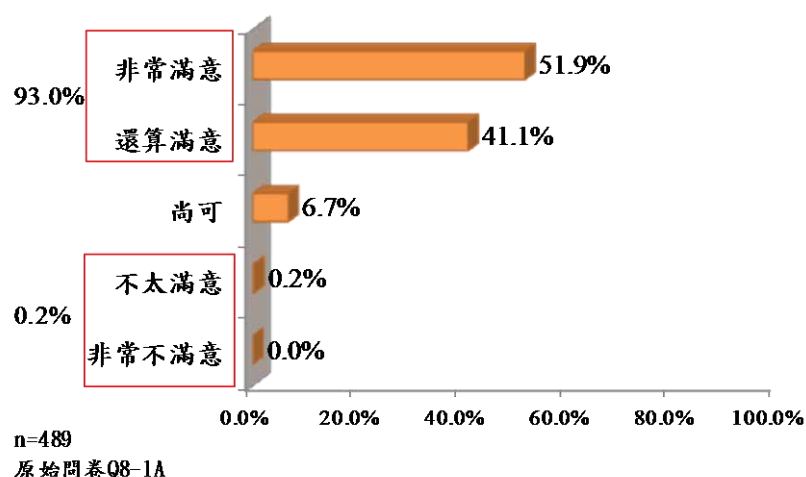


圖 43、觀眾對「赫赫宗周-西周文化特展展覽文化內容豐富性」的滿意度

進一步瞭解對展覽文化內容豐富性的滿意度感受與觀眾的基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同居住地區、觀眾屬性及參觀次數有顯著差異，但居住地區、觀眾屬性及參觀次數因交叉細格期望值小於5的比例超過25%，分析結果僅供參考；性別、年齡、教育程度、婚姻狀況、行業、參觀日期及停留時間則無顯著差異，分析如下：（附表 36）

1. 居住地區：以港澳/中國大陸地區(96.3%)及其他地區(95.7%)的觀眾滿意度比例較高，滿意度比例較低為美國/加拿大/歐洲的觀眾(85.7%)，且表示尚可的比例也最高(14.3%)。
2. 觀眾屬性：團體觀眾的滿意度比例(96.7%)較散客高(90.8%)
3. 參觀次數：以首次參觀者(57.9%)表示非常滿意的比例較參觀二次以上者(45.9%)高。

（二）展覽內容的展示方式滿意度

針對有參觀「赫赫宗周-西周文化特展」的觀眾(489位)，有九成一(91.2%)對展覽內容的展示方式表示滿意(非常滿意 52.4%、還算滿意 38.9%)，尚可占 8.6%，另有 0.2%表示不太滿意。（圖 44）

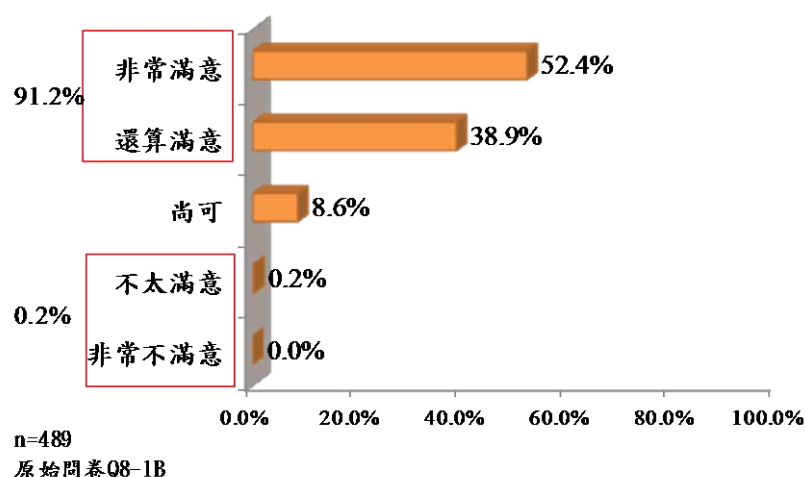


圖 44、觀眾對「赫赫宗周-西周文化特展展覽內容的展示方式」的滿意度

進一步瞭解對展覽內容展示方式的滿意度感受與觀眾的基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同行業、居住地區及觀眾屬性有顯著差異，但因交叉細格期望值小於 5 的比例超過 25%，分析結果僅供參考；性別、年齡、教育程度、婚姻狀況、參觀日期、參觀次數及停留時間則無顯著差異，分析如下：（附表 37）

1. 行業：除滿意度比例較低的家管/退休/待業(86.3%)與農業及其他行業(57.1%)低於九成，其餘各行業別觀眾的滿意度比例皆在九成至九成五之間。
2. 居住地區：以港澳/中國大陸地區觀眾滿意度比例最高(93.8%)，滿意度比例較低為日本/韓國地區的觀眾(78.3%)，且表示尚可的比例也最高(21.1%)。
3. 觀眾屬性：團體觀眾的滿意度比例(95.1%)較散客高(88.9%)，而散客表示尚可的比例較高(11.1%)。

（三）陳列室的動線規劃滿意度

針對有參觀「赫赫宗周-西周文化特展」的觀眾(489 位)，有八成六(86.1%)對陳列室的動線規劃表示滿意(非常滿意 49.9%、還算滿意 36.2%)，尚可占一成二(12.1%)，另有 1.8%表示不滿意(不太滿意 1.4%、非常不滿意 0.4%)。（圖 45）

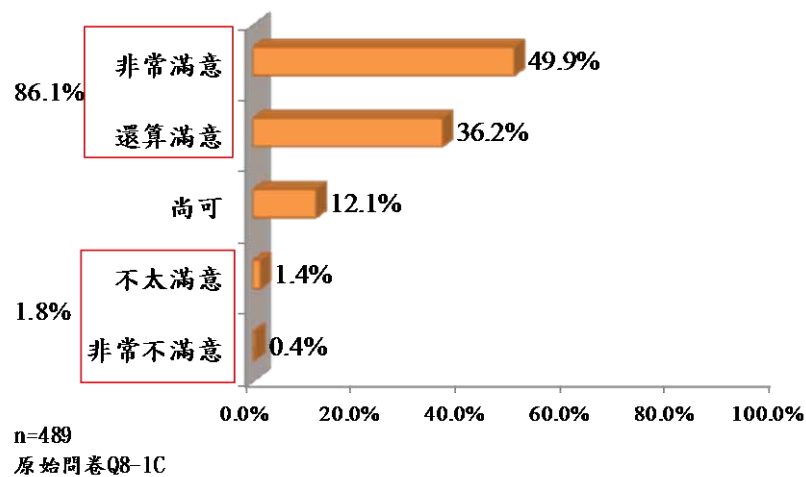


圖 45、觀眾對「赫赫宗周-西周文化特展陳列室的動線規劃」的滿意度

進一步瞭解陳列室的動線規劃的滿意度感受與觀眾的基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同年齡、居住地區及觀眾屬性有顯著差異，但因交叉細格期望值小於 5 的比例超過 25%，分析結果僅供參考；性別、教育程度、婚姻狀況、行業、參觀日期、參觀次數、停留時間及有無使用導覽則無顯著差異，分析如下：（附表 38）

1. 年齡：40-49 歲者表示滿意的比例較高(93.6%)，滿意比例較低為 15-19 歲的觀眾(61.3%)，且表示尚可比例較高(38.7%)。
2. 居住地區：以港澳/中國大陸地區觀眾滿意度比例最高(94.4%)，滿意度比例較低為居住日本/韓國地區的觀眾(63.2%)，且表示尚可的比例也最高(36.8%)。
3. 觀眾屬性：團體觀眾的滿意度比例(92.9%)較散客高(82.0%)，而散客表示尚可的比例較高(16.7%)。

（四）陳列室的空間規劃滿意度

針對有參觀「赫赫宗周-西周文化特展」的觀眾(489 位)，有九成(90.2%)對陳列室的空間規劃表示滿意(非常滿意 52.8%、還算滿意 37.4%)，尚可占 9.0%，另有 0.8%表示不太滿意。（圖 46）

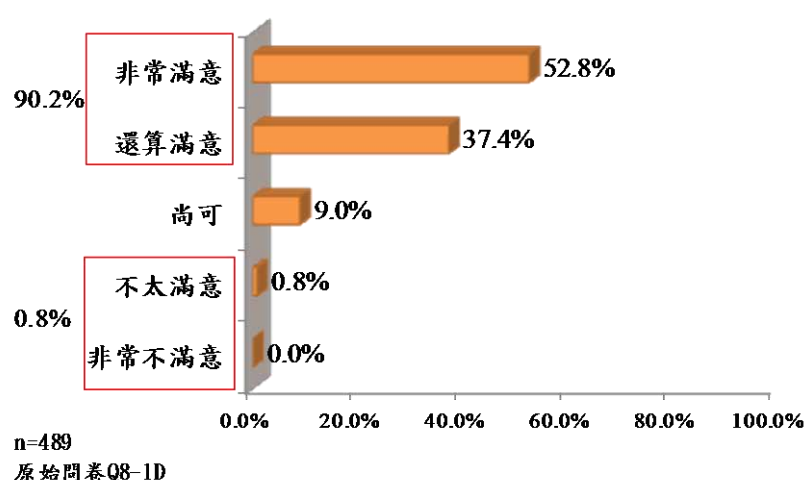


圖 46、觀眾對「赫赫宗周-西周文化特展陳列室的空間規劃滿意度」的滿意度

進一步瞭解陳列室的空間規劃滿意度的滿意度感受與觀眾的基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同年齡、居住地區、觀眾屬性、參觀日期及參觀次數有顯著差異，但因交叉細格期望值小於 5 的比例超過 25%，分析結果僅供參考；性別、教育程度、婚姻狀況、行業及停留時間則無顯著差異，分析如下：（附表 39）

1. 年齡：30-49 歲及 60 歲及以上者表示滿意的比例較高(60 歲及以上 96.3%、40-49 歲 94.7%、30-39 歲 92.0%，60 歲及以上因樣本數較少，其數值僅供參考)。
2. 居住地區：以港澳/中國大陸地區觀眾滿意度比例最高(93.8%)，而尚可的比例較高為美國/加拿大/歐洲地區(14.3%)及日本/韓國地區(10.5%)觀眾。
3. 觀眾屬性：團體觀眾的滿意度比例(92.9%)較散客高(88.6%)，而散客表示尚可的比例較高(10.5%)。
4. 參觀日期：以平日參觀者表示滿意的比例(63.9%)較假日參觀者(43.4%)高。
5. 參觀次數：以首次參觀者(91.5%)表示滿意的比例較參觀二次以上者(88.8%)高，且尚可的比例也最高(10.3%)。

(五) 陳列室的光線照明滿意度

針對有參觀「赫赫宗周-西周文化特展」的觀眾(489 位)，有約七成八(77.5%)對陳列室的光線照明表示滿意(非常滿意 42.5%、還算滿意 35.0%)，尚可占一成七(17.2%)，另有 5.3%表示不滿意(不太滿意 5.1%、非常不滿意 0.2%)。(圖 47)

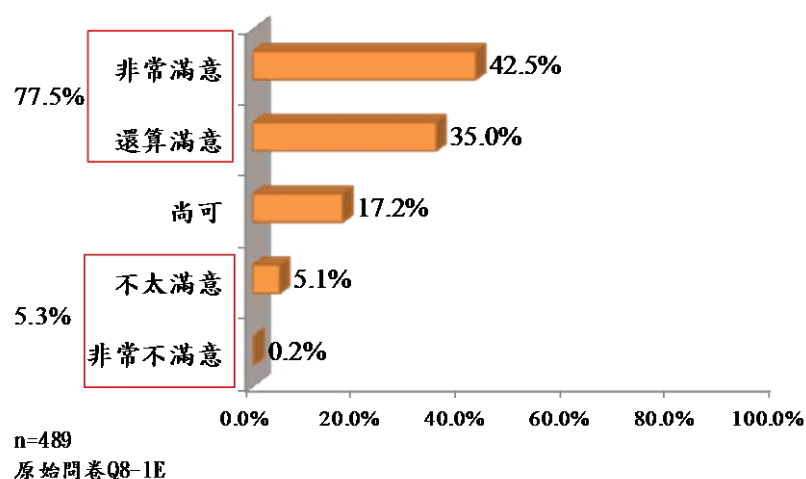


圖 47、觀眾對「赫赫宗周-西周文化特展陳列室的光線照明」的滿意度

進一步瞭解陳列室的光線照明的滿意度感受與觀眾的基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同年齡、居住地區、觀眾屬性、參觀次數及停留時間有顯著差異，但年齡、居住地區、及停留時間因交叉細格期望值小於5的比例超過25%，分析結果僅供參考；性別、教育程度、婚姻狀況、行業及參觀日期則無顯著差異，分析如下：(附表40)

1. 年齡：以 40-49 歲及 20-29 歲者表示滿意的比例較高(81.9%、81.1%)，而不滿意的比例則以 60 歲及以上的觀眾較高(14.8%，因樣本數較少，其數值僅供參考)。
2. 居住地區：以港澳/中國大陸地區觀眾滿意度比例最高(87.6%)，滿意度比例較低為其他地區(65.2%)及日本/韓國地區(68.4%)的觀眾，而表示不滿意的比例最高為其他地區(8.7%，因樣本數較少，其數值僅供參考)。
3. 觀眾屬性：團體觀眾的滿意度比例(86.3%)較散客高(72.2%)，而散客表示尚可的比例較高(22.9%)。

4. 參觀次數: 以首次參觀者(80.2%)表示滿意的比例較參觀二次以上者(74.8%)高。
5. 停留時間: 以停留 1-2 小時的觀眾表示滿意的比例較高(81.7%)。

(六) 不滿意之原因

有 38 位受訪觀眾對赫赫宗周-西周文化特展的「各項展覽設施」提出不滿意之原因，彙整各項原因後發現，比例較高前三項依序為：陳列室燈光太暗(68.4%)、陳列室動線規劃不夠清楚(26.3%)、空間狹小遊客都擠在一起(7.9%)。(表 16)

表 16、觀眾對「赫赫宗周-西周文化特展」展覽設施不滿意原因

原因	樣本數	人/百人
總計	38	121.1%
◎ 陳列室燈光太暗	26	68.4%
◎ 陳列室動線規劃不夠清楚，說明： 1. 赫赫宗周展覽沒有導覽指引遊客參觀順序 (不知道 107、105、103 哪個展室應先參觀) 2. 赫赫宗周展覽沒有照歷史前後順序排列文物，讓遊客在參觀不同展室時感覺會有落差	10	26.3%
◎ 空間狹小，遊客都擠在一起	3	7.9%
◎ 文物介紹太少	2	5.3%
◎ 光線投射從後方來，影子會擋住文物	2	5.3%
◎ 打在文物說明牌子上的燈光太暗(如：多寶格的說明牌子)	1	2.6%
◎ 配置過低，不方便觀看	1	2.6%
◎ 希望能多介紹文物產出的年代	1	2.6%

八、 觀眾參觀常設展的比例及展覽設施滿意度

在 944 位觀眾中，有 7.5% 表示本次來訪沒有參觀「常設展」，而有參觀的觀眾占約九成三(92.5%)。進一步瞭解有無參觀情形與觀眾的基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同年齡、婚姻狀況、行業、居住地區、觀眾屬性、參觀次數有顯著差異，在年齡上，以 50~59 歲(96.4%)及 60 歲及以上(96.7%)有參觀的比例較高；在婚姻狀況上，以婚姻狀況已婚無小孩(95.7%)及已婚有小孩(94.3%)有參觀比例較高；在行業上，以從事工業(97.8%)有參觀的比例較高；在居住地區上，以居住港澳/中國大陸地區(99.1%)有參觀比例較高；在觀眾屬性上，以團體(95.6%)高於散客(89.4%)；在參觀次數上，以首次來訪(98.0%)高於曾經來訪(84.8%)。(圖 48、附表 41)

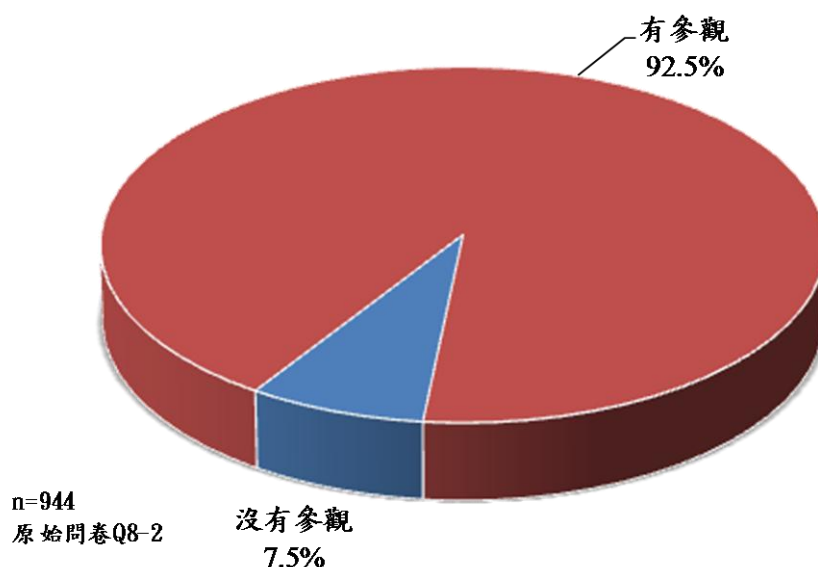


圖 48、觀眾參觀「常設展」的比例

針對有參觀「常設展」的觀眾(873 位)，瞭解對各項展覽設施的滿意度，達九成以上滿意度項目為「展覽文化內容的豐富性」(94.0%)及「展覽內容的展示方式」(92.7%)，其他依比例排序為「陳列室的空間規劃」(87.3%)及「陳列室的動線規劃」(83.7%)及「陳列室的光線照明」(83.0%)。(圖 49 至表 17)

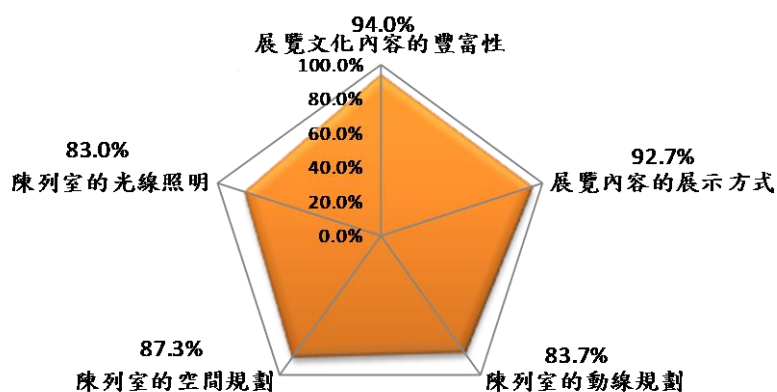


圖 49、觀眾對「常設展-展覽設施」的滿意度

表 17、觀眾對「常設展-展覽設施」的滿意度

常設展展覽設施	樣本數	滿意			尚可	不滿意		
		小計	非常滿意	還算滿意		小計	不太滿意	非常不滿意
展覽文化內容的豐富性	873	94.0%	57.2%	36.9%	5.2%	0.8%	0.6%	0.2%
展覽內容的展示方式	873	92.7%	56.6%	36.1%	5.8%	1.5%	0.9%	0.6%
陳列室的空間規劃	873	87.3%	51.4%	35.9%	9.7%	3.0%	2.3%	0.7%
陳列室的動線規劃	873	83.7%	51.4%	32.3%	11.7%	4.6%	3.3%	1.3%
陳列室的光線照明	873	83.0%	47.0%	36.1%	12.5%	4.5%	2.9%	1.6%

(一) 展覽文化內容的豐富性滿意度

針對有參觀「常設展」的觀眾(873 位)，有九成四(94.0%)對展覽文化內容的豐富性表示滿意(非常滿意 57.2%、還算滿意 36.9%)，尚可占 5.2%，另有 0.8%表示不滿意(不太滿意 0.6%、非常不滿意 0.2%)。(圖 50)

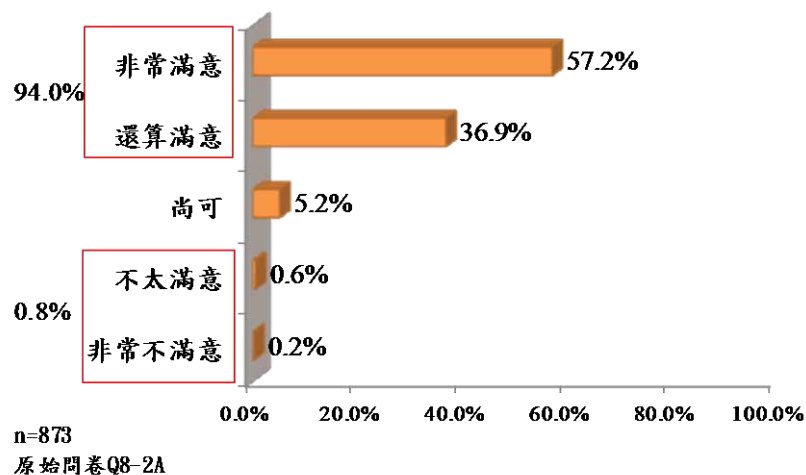


圖 50、觀眾對「常設展-展覽文化內容的豐富性」的滿意度

進一步瞭解展覽文化內容豐富性的滿意度感受與觀眾的基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同居住地區、觀眾屬性及參觀次數有顯著差異，但因交叉細格期望值小於 5 的比例超過 25%，分析結果僅供參考；性別、年齡、婚姻狀況、教育程度、行業、參觀日期及停留時間則無顯著差異，分析如下：（附表 42）

1. 居住地區：以港澳/中國大陸地區觀眾滿意度比例最高(95.7%)，其餘各居住地區之滿意度皆在 91.8%至 93.3%之間。
2. 觀眾屬性：團體觀眾表示非常滿意度的比例(66.2%)較散客高(47.4%)。
3. 參觀次數：以首次參觀者(62.0%)表示非常滿意的比例較參觀二次以上者(49.4%)高。

（二）展覽內容的展示方式滿意度

針對有參觀「常設展」的觀眾(873 位)，約有九成三(92.7%)對展覽內容的展示方式表示滿意(非常滿意 56.6%、還算滿意 36.1%)，尚可占 5.8%，另有 1.5%表示不滿意（不太滿意 0.9%、非常不滿意 0.6%）。（圖 51）

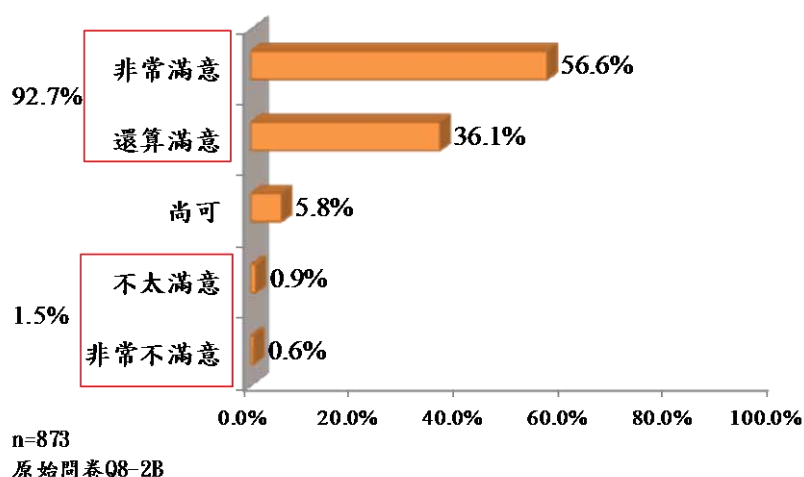


圖 51、觀眾對「常設展-展覽內容的展示方式」的滿意度

進一步瞭解展覽內容展示方式的滿意度感受與觀眾的基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同性別、居住地區、觀眾屬性及參觀次數有顯著差異，但因交叉細格期望值小於 5 的比例超過 25%，分析結果僅供參考；年齡、教育程度、婚姻狀況、行業、參觀日期及停留時間則無顯著差異，分析如下：（附表 43）

1. 性別：男性示滿意的比例(94.9%)較女性高(90.6%)。
2. 居住地區：以港澳/中國大陸地區(94.8%)及美國/加拿大/歐洲地區(94.6%)的觀眾滿意度比例較高，滿意度比例較低為日本/韓國地區的觀眾(87.6%)。
3. 觀眾屬性：團體觀眾表示非常滿意的比例(57.8%)較散客高(52.5%)。
4. 參觀次數：首次參觀者表示非常滿意的比例(61.2%)較參觀二次以上者(49.1%)高。

（三）陳列室的動線規劃滿意度

針對有參觀「常設展」的觀眾(873 位)，約有八成四(83.7%)對陳列室的動線規劃表示滿意(非常滿意 51.4%、還算滿意 32.3%)，尚可占一成四(11.7%)，另有 4.6%表示不滿意(不太滿意 3.3%、非常不滿意 1.5%)。（圖 52）

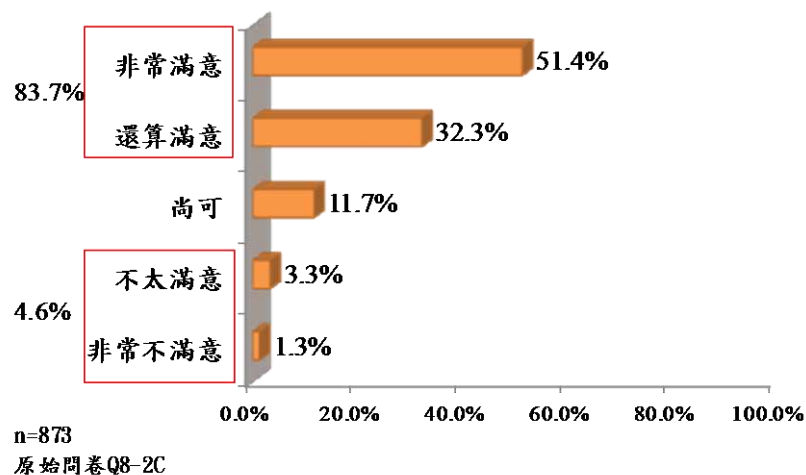


圖 52、觀眾對「常設展-陳列室的動線規劃」的滿意度

進一步瞭解陳列室的動線規劃的滿意度感受與觀眾的基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同婚姻狀況、行業、居住地區、觀眾屬性及有無使用導覽有顯著差異，但行業、居住地區因交叉細格期望值小於 5 的比例超過 25%，分析結果僅供參考；性別、年齡、教育程度、參觀日期、參觀次數及停留時間則無顯著差異，分析如下：（附表 44）

1. 婚姻狀況：已婚有小孩的觀眾表示滿意的比例較高(86.3%)。
2. 行業：以教職觀眾的滿意度比例最高(92.7%)，滿意度比例最低為學生(77.0%)、農業及其他行業(75.0%)與旅遊從業人員(71.8%)。
3. 居住地區：以港澳/中國大陸地區觀眾滿意度比例最高(92.8%)，滿意度比例較低為日本/韓國地區的觀眾(64.9%)，且不滿意度(10.3%)及尚可(24.7%)的比例也最高。
4. 觀眾屬性：團體觀眾的滿意度比例(88.7%)較散客高(78.3%)，而散客表示尚可的比例較高(16.9%)。
5. 有無使用導覽：以有使用導覽者(88.8%)對整體動線規劃滿意度較沒有使用者(76.1%)高，而沒有使用導覽者表示尚可比例較高(18.4%)。

(四) 陳列室的空間規劃滿意度

針對有參觀「常設展」的觀眾(873 位)，有八成七(87.3%)對「常設展」陳列室的空間規劃表示滿意(非常滿意 51.4%、還算滿意 35.9%)，尚可占 9.7%，另有 3.0%表示不滿意(不太滿意 2.3%、非常不滿意 0.7%)。(圖 53)

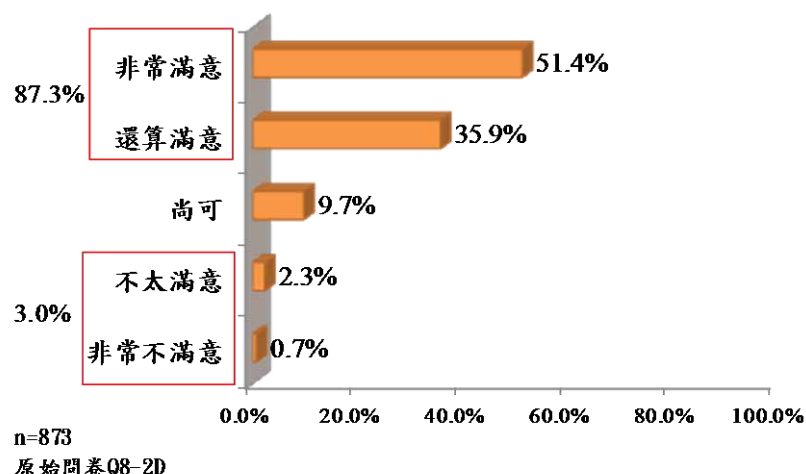


圖 53、觀眾對「常設展-陳列室的空間規劃」的滿意度

進一步瞭解陳列室的空間規劃的滿意度感受與觀眾的基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同婚姻狀況、行業、居住地區、觀眾屬性、參觀次數有顯著差異，但婚姻狀況、行業及居住地區因交叉細格期望值小於 5 的比例超過 25%，分析結果僅供參考；性別、年齡、教育程度、參觀日期及停留時間則無顯著差異，分析如下：(附表 45)

1. 婚姻狀況：已婚有小孩的觀眾表示滿意的比例較高(90.0%)，相較下未婚觀眾的滿意度比例較低(83.9%)且尚可的比例也較高(13.6%)。
2. 行業：以商業(91.2%)及教職(92.7%)觀眾的滿意度比例較高，滿意度比例最低為旅遊從業人員(79.5%)及學生(81.0%)，且學生表示尚可的比例較其他行業高(17.5%)。
3. 居住地區：以港澳/中國大陸地區觀眾滿意度比例最高(92.0%)，滿意度比例較低為日本/韓國地區(79.4%)的觀眾，且表示尚可的比例也最高(14.4%)。
4. 觀眾屬性：團體觀眾的滿意度比例(89.6%)較散客高(84.8%)，而散客表示尚可的比例較高(12.9%)。

5. 參觀次數：以首次參觀者(88.7%)表示滿意的比例較參觀二次以上者(85.0%)高。

(五) 陳列室的光線照明滿意度

針對有參觀「常設展」的觀眾(873 位)，有八成三(83.0%)對陳列室的光線照明表示滿意(非常滿意 47.0%、還算滿意 36.1%)，尚可占約一成三(12.5%)，另有 4.5%表示不滿意(不太滿意 2.9%、非常不滿意 1.6%)。(圖 54)

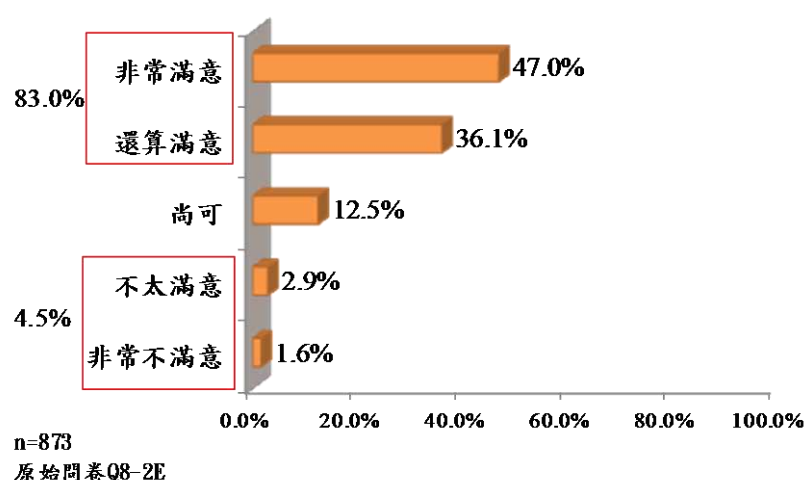


圖 54、觀眾對「常設展-陳列室的光線照明」的滿意度

進一步瞭解陳列室的光線照明的滿意度感受與觀眾的基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同年齡、婚姻狀況、居住地區、觀眾屬性、參觀次數及停留時間有顯著差異，但年齡、居住地區及停留時間因交叉細格期望值小於 5 的比例超過 25%，分析結果僅供參考；性別、教育程度、行業及參觀日期則無顯著差異，分析如下：(附表 46)

1. 年齡：40-49 歲者表示滿意的比例較高(87.5%)，而不滿意的比例則以 60 歲及以上的觀眾較高(11.4%)。
2. 婚姻狀況：已婚無小孩的觀眾表示滿意的比例較高(87.3%)，相較下未婚觀眾的滿意度比例較低(80.7%)且尚可的比例也較高(15.3%)。
3. 居住地區：以港澳/中國大陸地區觀眾滿意度比例最高(88.0%)，滿意度比例較低為日本/韓國地區的觀眾(77.3%)，而表示尚可的比例最高

為其他地區的觀眾(18.2%)及美國/加拿大/歐洲(17.6%)。

4. 觀眾屬性: 團體觀眾的滿意度比例(86.1%)較散客高(79.8%)，而散客表示尚可的比例較高(16.4%)。
5. 參觀次數: 以首次參觀者(51.4%)表示非常滿意的比例較參觀二次以上者(39.8%)高。
6. 停留時間: 以停留 1 小時以內的觀眾表示滿意的比例較高(90.2%)，而停留 4 小時以上的觀眾滿意度比例最低(79.5%)。

(六) 不滿意之原因

有 76 位受訪觀眾對常設展的「各項展覽設施」提出不滿意之原因，彙整各項原因後發現，比例較高前三項為「陳列室燈光太暗」(53.9%)、「空間狹小，遊客都擠在一起，擋住展覽品而影響觀賞品質」(36.8%)、「陳列室動線規劃不夠清楚、陳列區太暗沒看到動線標示」(19.7%)。(表 18)

表 18、觀眾對「常設展-展覽設施」不滿意的原因

原因	樣本數	人/百人
總計	76	128.9%
◎ 陳列室燈光太暗	41	53.9%
◎ 空間狹小，遊客都擠在一起，擋住展覽品而影響觀賞品質	28	36.8%
◎ 陳列室動線規劃不夠清楚、陳列區太暗沒看到動線標示	15	19.7%
◎ 展示品太少、不夠豐富、沒看到想看的展品	4	5.3%
◎ 打在文物說明牌子上的燈光太暗(如：多寶格的說明牌子)	2	2.6%
◎ 展示時展品放置的位置過低，不方便觀看	2	2.6%
◎ 參觀翠玉白菜、毛公鼎時，排隊等候時間太長	2	2.6%
◎ 動線規劃要求從樓梯排隊上來，但年長者或行動不便者只能坐電梯上來，卻被要求從樓梯排隊	1	1.3%
◎ 人多吵雜使人聽不到語音講解	1	1.3%
◎ 希望故宮團體導覽，能將一般遊客與團體遊客分開導覽	1	1.3%
◎ 常設展雖為精品但喪失其脈絡的感覺(如：翠玉白菜應與同時期的玉器一起展、毛公鼎應與同時代的銅器一起展)	1	1.3%

九、 觀眾接觸「導覽解說」的情形與滿意度

(一) 使用「導覽解說」的比例及採用的導覽方式

944 為觀眾中，約有五成九(58.7%)表示有參加團體導覽或租用個人語音覽導機，約有四成一(41.3%)表示未參加團體導覽或租用個人語音覽導機。進一步瞭解有無使用導覽解說與觀眾的基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同年齡、教育程度、婚姻狀況、行業、居住地區、觀眾屬性、參觀日期、參觀次數及停留時間有顯著差異，在年齡上，以年齡60歲及以上(79.1%)有使用的比例較高；在教育程度上，教育程度愈低有使用的比例則越高；在婚姻狀況上，已婚有小孩(69.2%)有使用的比例較高；在行業上，從事農業/其他(70.6%)及旅遊從業人員(67.1%)有使用的比例較高；在居住地區上，以居住港澳/中國大陸地區(90.9%)有使用比例較高；在觀眾屬性上，以團體(91.4%)高於散客(25.7%)；在參觀日期上，平日(62.2%)高於假日(47.0%)；在參觀次數上，以首次來訪(72.2%)高於曾經來訪(39.8%)；在停留時間上，以停留1-2小時(67.4%)有使用的比例較高。(圖55、附表47)

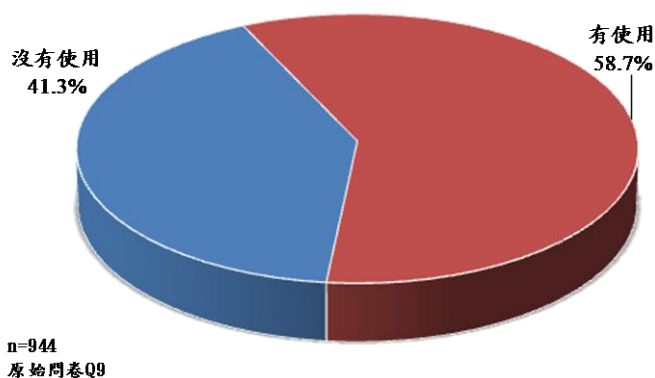


圖 55、觀眾有參加團體導覽或租用個人語音覽導機的比例

針對有參加團體導覽或租用個人語音覽導機的觀眾(554 位)，瞭解使用的導覽方式，參與故宮團體導覽的觀眾占 9.7%，參與旅遊團導遊解說的觀眾占七成一(71.1%)，而租用個人語音導覽機的觀眾則占一成九(19.1%)。(圖56、附表49)

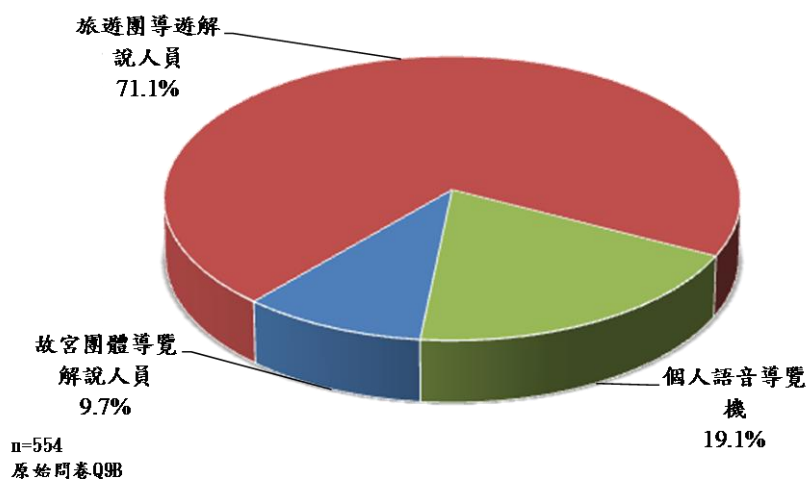


圖 56、觀眾使用的覽導方式比例

(二) 未使用「導覽解說」之原因

針對沒有參加團體導覽或租用個人語音覽導機的觀眾(390 位)，瞭解沒有使用導覽的原因，比例較高的前三項原因依序為「沒有需要」(76.7%)、「不知道有導覽解說服務」(9.5%)及「不知道可以租借語音導覽機」(8.2%)。(圖 57、附表 48)

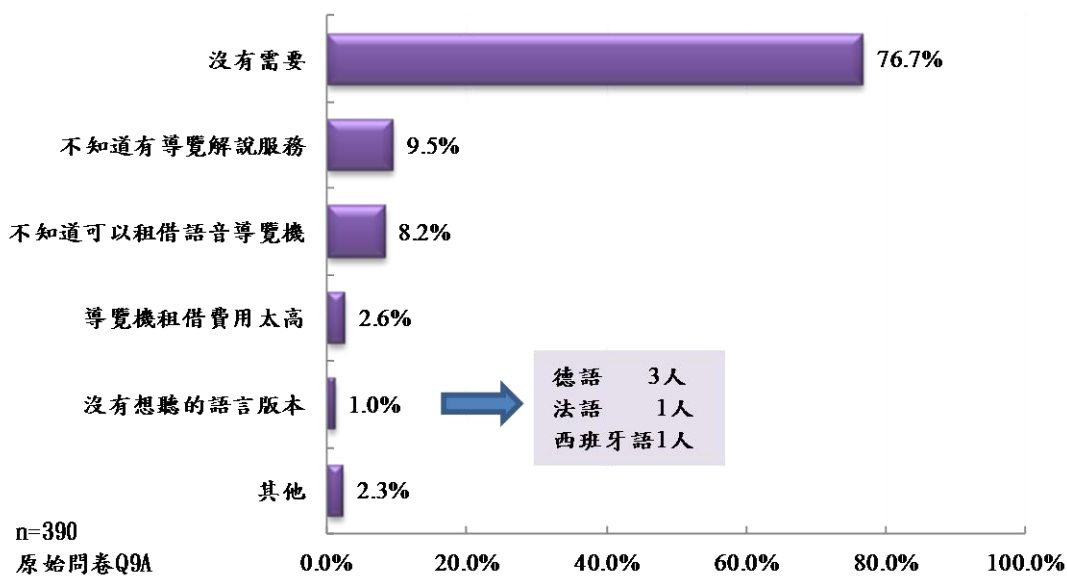


圖 57、觀眾對未使用「導覽解說」之原因

（三）故宮團體導覽解說人員解說之導覽內容說明滿意度

針對有參加故宮團體導覽解說的觀眾(54 位)，有九成一(90.7%)對導覽內容說明表示滿意(非常滿意 70.4%、還算滿意 20.4%)，尚可占 7.4%，另有 1.9%表示不太滿意。(圖 58)

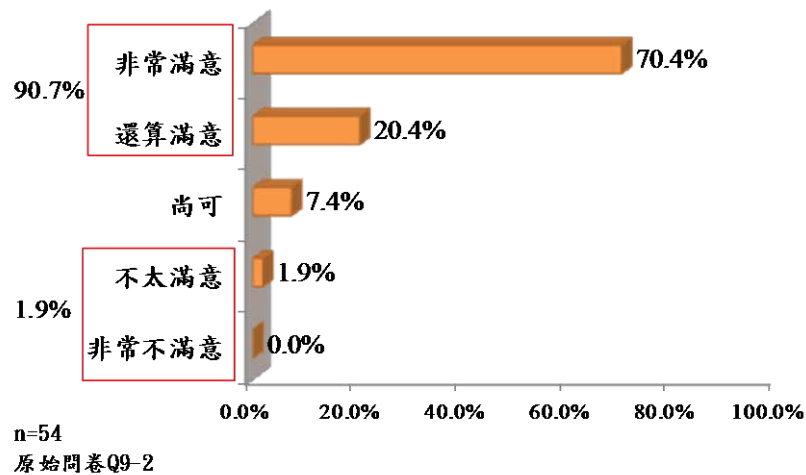


圖 58、觀眾對「故宮團體導覽解說人員解說導覽內容說明」的滿意度

進一步瞭解故宮團體導覽解說人員解說導覽內容說明的滿意度感受與觀眾的基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同性別、年齡、教育程度、婚姻狀況、行業、居住地區、觀眾屬性、參觀日期、參觀次數及停留時間無顯著差異。(附表 51)

（四）旅遊團導遊解說之導覽內容說明滿意度

針對有參加旅遊團導遊導覽解說的觀眾(394 位)，約有九成四(93.7%)對導覽內容說明表示滿意(非常滿意 77.2%、還算滿意 16.5%)，尚可占 5.6%，另有 0.8%表示非常不滿意。由於旅遊團多數由導遊進行解說且團體觀眾無法自行選擇其導覽方式，故本項目不針對觀眾基本資料進行交叉分析。(圖 59)

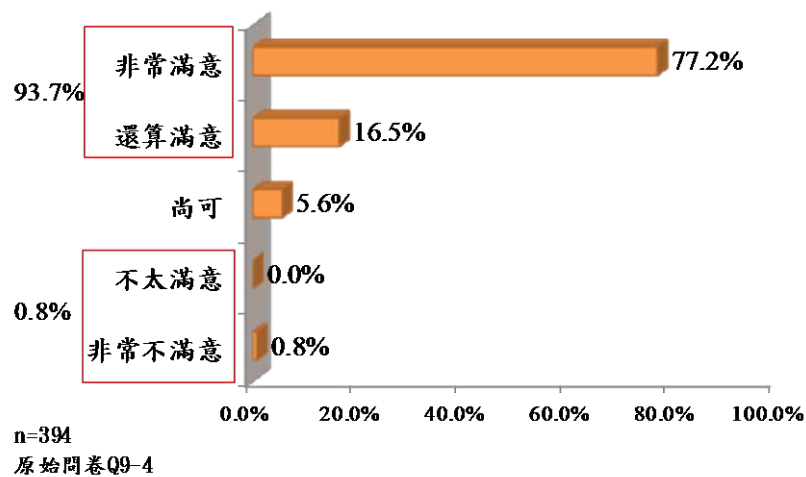


圖 59、觀眾對「旅遊團導遊解說導覽內容說明」的滿意度

(五) 個人語音導覽機導覽內容說明滿意度

針對有租用個人語音導覽機的觀眾(106 位)，有八成一(81.1%)對導覽內容說明表示滿意(非常滿意 45.3%、還算滿意 35.8%)，尚可占一成五(15.1%)，另有 3.8%表示不滿意(不太滿意 0.9%、非常不滿意 2.8%)。(圖 60)

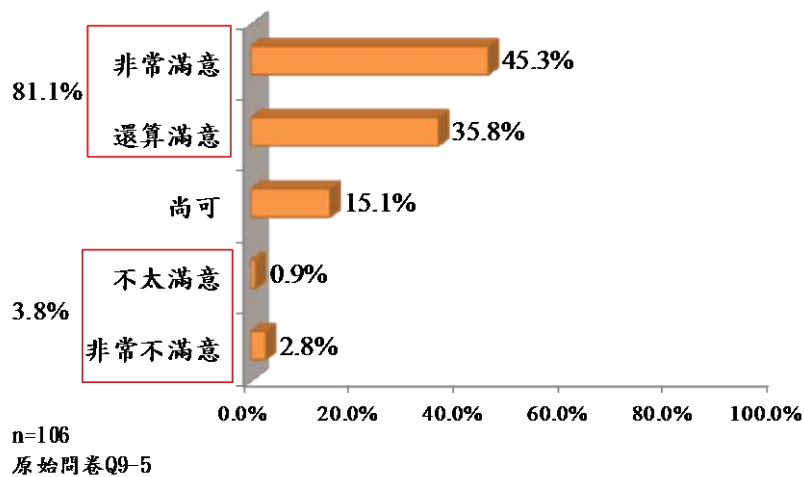


圖 60、觀眾對「個人語音導覽機導覽內容說明」的滿意度

進一步瞭解個人語音導覽機導覽內容說明的滿意度感受與觀眾的基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同行業及參觀日期有顯著差異，但因交叉細格期望值小於 5 的比例超過 25%，分析結果僅供參考；性別、年齡、教育程度、婚姻狀況、居住地區、參觀次數及停留時間則無顯著差異，分析

如下：（附表 54）

1. 行業：以工業(100.0%)及商業(100.0%)的觀眾滿意度比例較高(工業因樣本數較少，其數值僅供參考)。
2. 參觀日期：以平日參觀者(82.1%)表示滿意的比例較假日參觀者(77.3%)高。

（六）對導覽解說不滿意之原因

有 9 位受訪觀眾對「導覽解說」提出不滿意之原因，彙整各項原因後發現，以「導覽解說及內容說明太少」的比例較高(55.6%，5 位)。（表 19）

表 19、觀眾對「導覽解說不滿意之原因」的滿意度

	樣本數	百分比
總計	9	100.0%
◎ 導覽解說及內容說明太少	5	55.6%
◎ 語音導覽機有雜音	1	11.1%
◎ 會出現不對題的說明	1	11.1%
◎ 因為不知道有兒童語音導覽，而租借了成人語音導覽機，其內容對兒童而言太困難了	1	11.1%
◎ 有些展品無導覽說明	1	11.1%

十、 觀眾使用「國立故宮博物院官網」的情形與滿意度

（一）觀眾使用「國立故宮博物院官網」的情形

在 944 位觀眾中，有七成五(75.0%)的觀眾來參觀國立故宮博物院之前，沒有使用國立故宮博物院的官網(www.npm.gov.tw)來蒐集相關的資訊，另有二成五(25.0%，236 位)則表示有使用。進一步瞭解來訪前有無使用官網與觀眾的基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同性別、教育程度、婚姻狀況、行業、居住地區、觀眾屬性、參觀次數及停留時間有顯著差異，在性別上，女性(28.3%)使用率高於男性(21.3%)；在教育程度上，研究所及以上(35.9%)有使用的比例較高；在婚姻狀況上，未婚(31.5%)有使用的比例較高；在行業上，教職(39.3%)有使用的比例較高；在居住地區上，以居住臺灣地區(45.5%)有使用比例較高；在觀眾屬性上，散客(35.1%)使用率高於團

體(15.0%)；在參觀次數上，曾經來訪(43.7%)使用率高於首次來訪(11.6%)；在停留時間上，以停留 4 小時以上(56.3%)有使用的比例較高。(圖 61、附表 55)

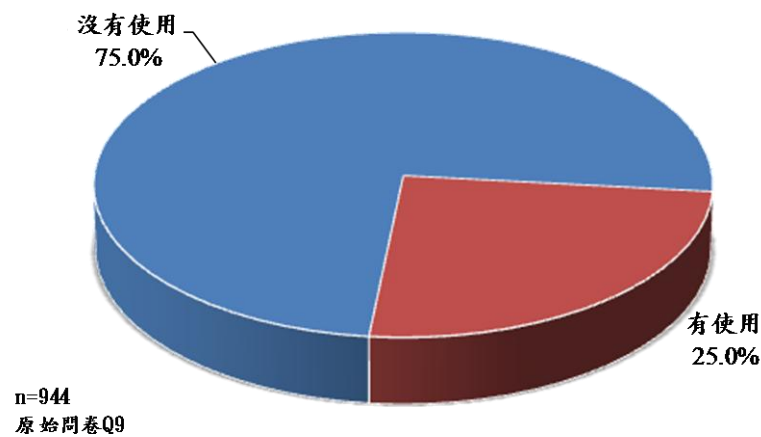


圖 61、觀眾使用「國立故宮博物院官網」的比例

針對來訪前沒有使用國立故宮博物院官網蒐集相關資訊的觀眾(708位)，瞭解沒有使用官網的原因，以「沒有需求」的比例最高(67.1%)，其次為「想用，但不知道國立故宮博物院官網網址」(23.9%)，再其次為「不會使用網際網路」(5.1%)，其他原因的比例皆低於 5%。(圖 62)

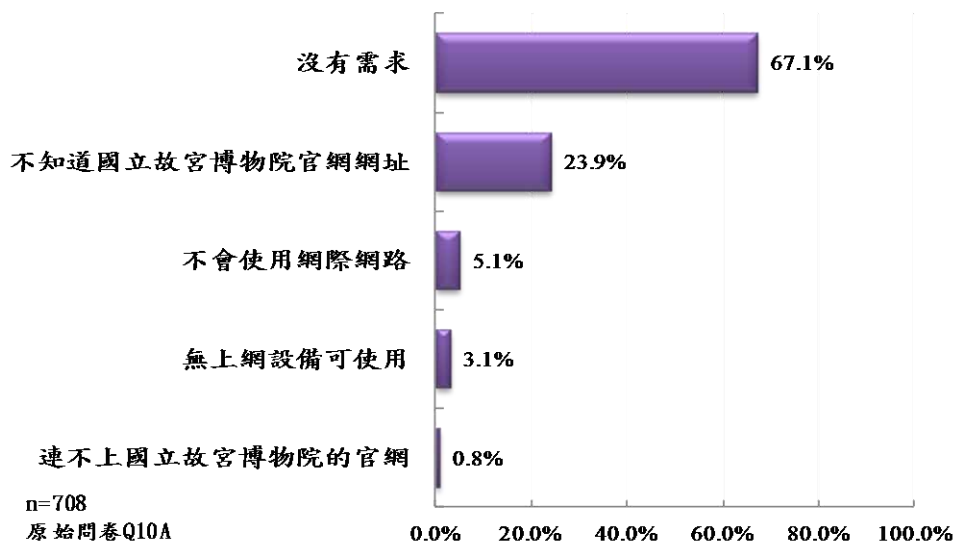


圖 62、觀眾來訪前未使用「國立故宮博物院的官網」之原因

進一步瞭解來訪前未使用官網的原因與觀眾的基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同年齡、教育程度、婚姻狀況、行業、居住地區、觀眾

屬性及參觀次數有顯著差異，但年齡、教育程度、婚姻狀況、行業及居住地區因交叉細格期望值小於 5 的比例超過 25%，分析結果僅供參考；性別、參觀日期及停留時間則無顯著差異，分析如下：（附表 56）

1. 年齡：

- 沒有需求，15-19 歲(75.0%)的觀眾比例較高。
- 不知道國立故宮博物院官網網址，20-39 歲的觀眾比例較高(20-29 歲 28.0%、30-39 歲 26.7%)。

2. 教育程度：

- 沒有需求，專科教育程度(73.9%)觀眾的比例較高。
- 不知道國立故宮博物院官網網址，研究所以上(33.7%)及大學(25.3%)教育程度的觀眾比例較高。

3. 婚姻狀況：

- 沒有需求，未婚觀眾的比例較高(71.9%)。
- 不知道國立故宮博物院官網網址，已婚無小孩的觀眾比例較高(30.9%)。

4. 行業：

- 沒有需求，學生(73.3)及旅遊從業人員(71.4)的比例較高。
- 不知道國立故宮博物院官網網址，教職的比例較高(29.7%)。

5. 居住地區：

- 沒有需求，居住於臺灣地區的觀眾比例較高(85.6%)。
- 不知道國立故宮博物院官網網址，居住於美國/加拿大/歐洲的觀眾比例較高(46.0%)。

6. 參觀次數：

- 沒有需求，參觀二次及以上的觀眾比例較高(82.0%)高。
- 不知道國立故宮博物院官網網址，首次參觀的觀眾比例較高(28.2%)。

（二）網站整體滿意度

針對來訪前有使用過國立故宮博物院官網的觀眾(236 位)，瞭解觀眾對官網的各項滿意度評價，約有八成四(83.5%)的觀眾對網站的整體表現表示滿意(非常滿意 38.1%、還算滿意 45.3%)，尚可占一成四(14.4%)，另有 2.1% 表示不滿意(不太滿意 1.7%、非常不滿意 0.4%)。而在介面操作便利性、

介面視覺設計及內容豐富性細之表現上，滿意度的比例皆在八成一至八成四之間。(圖 63、圖 64，表 20)

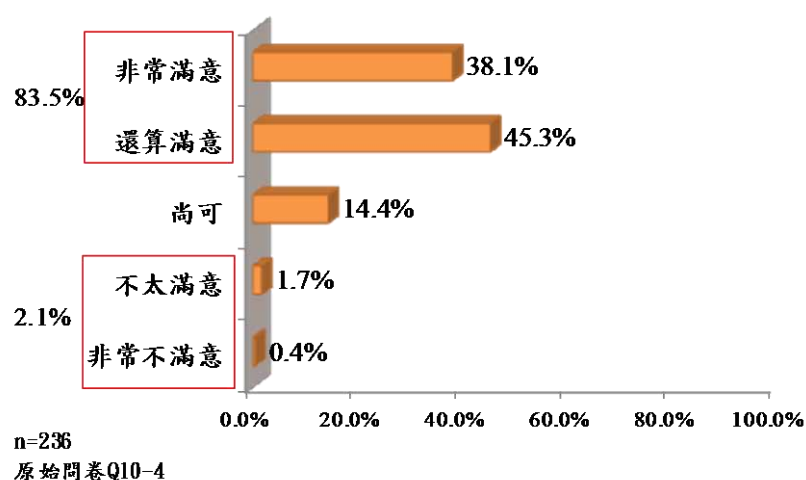


圖 63、觀眾對「網站整體表現」的滿意度

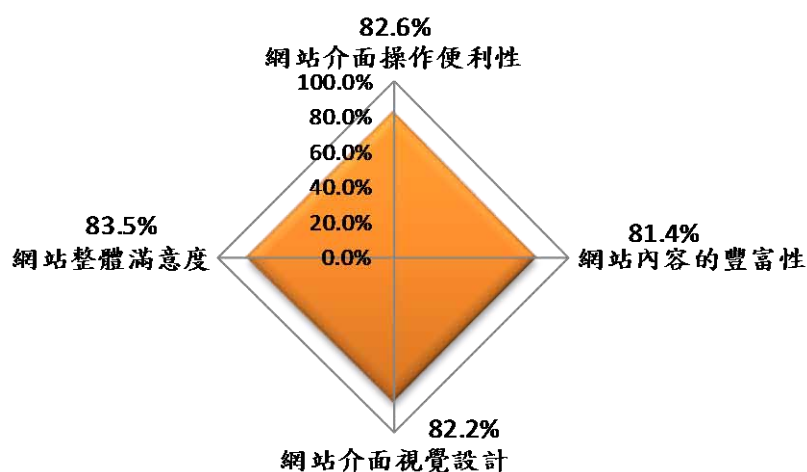


圖 64、觀眾對「國立故宮博物院官網」的滿意度

表 20、觀眾對「國立故宮博物院官網」的滿意度

「國立故宮博物院官網」 使用滿意度	樣本 數	滿意			尚可	不滿意		
		小計	非常 滿意	還算 滿意		小計	不太 滿意	非常 不滿意
網站整體滿意度	236	83.5%	38.1%	45.3%	14.4%	2.1%	1.7%	0.4%
網站介面操作便利性	236	82.6%	39.4%	43.2%	14.8%	2.5%	1.7%	0.8%
網站介面視覺設計	236	82.2%	41.9%	40.3%	16.1%	1.7%	1.3%	0.4%
網站內容的豐富性	236	81.4%	41.1%	40.3%	15.7%	3.0%	2.5%	0.4%

進一步瞭解對官網整體表現與觀眾的基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同居住地區有顯著差異，但因交叉細格期望值小於 5 的比例超過 25%，分析結果僅供參考；性別、年齡、教育程度、婚姻狀況、行業、參觀日期、觀眾屬性、參觀次數及停留時間則無顯著差異，分析如下：（附表 60）

1. 居住地區：以港澳/中國大陸地區觀眾滿意度比例最高(96.9%)，滿意度比例較低為居住日本/韓國地區(66.7%)，且不滿意度比例也為最高(11.1%，因樣本數較少其數值僅供參考)。

（三）網站介面操作便利性滿意度

針對來訪前有使用過國立故宮博物院官網的觀眾(236 位)，有八成三(82.6%)對網站介面操作便利性表示滿意(非常滿意 39.4%、還算滿意 43.2%)，尚可占約一成五(14.8%)，另有 2.5%表示不滿意（不太滿意 1.7%、非常不滿意 0.8%）。（圖 65）

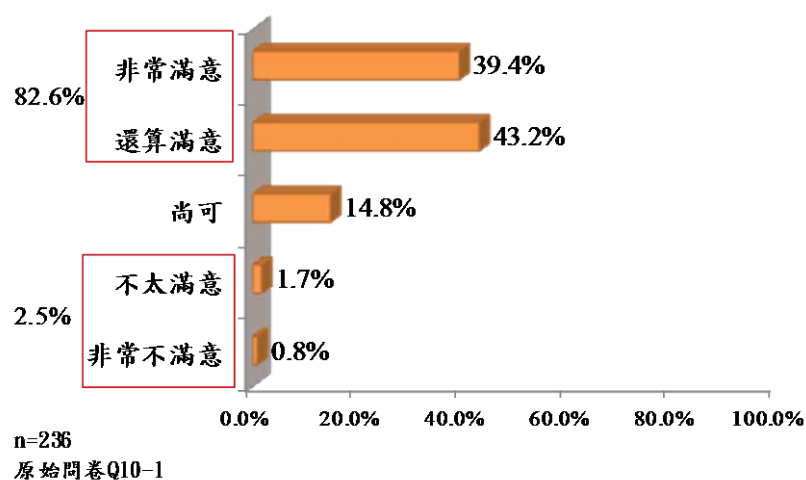


圖 65、觀眾對「網站介面操作便利性」的滿意度

進一步瞭解網站介面操作便利性的滿意度感受與觀眾的基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同居住地區、觀眾屬性有顯著差異，但因交叉細格期望值小於 5 的比例超過 25%，分析結果僅供參考；性別、年齡、教育程度、婚姻狀況、行業、參觀日期、參觀次數及停留時間則無顯著差異，分析如下：（附表 57）

1. 居住地區：以港澳/中國大陸地區觀眾滿意度比例最高(100.0%)，滿意度比例較低為居住日本/韓國地區(61.1%)，且不滿意度比例也為最高(11.1%，因樣本數較少其數值僅供參考)。
2. 觀眾屬性：團體觀眾表示非常滿意的比例(53.5%)較散客高(33.3%)。

(四) 網站內容的豐富性滿意度

針對來訪前有使用過國立故宮博物院官網的觀眾(236 位)，有八成一(81.4%)對網站內容的豐富性表示滿意(非常滿意 41.1%、還算滿意 40.3%)，尚可占約一成六(15.7%)，另有 3.0%表示不滿意(不太滿意 2.5%、非常不滿意 0.4%)。(圖 66)

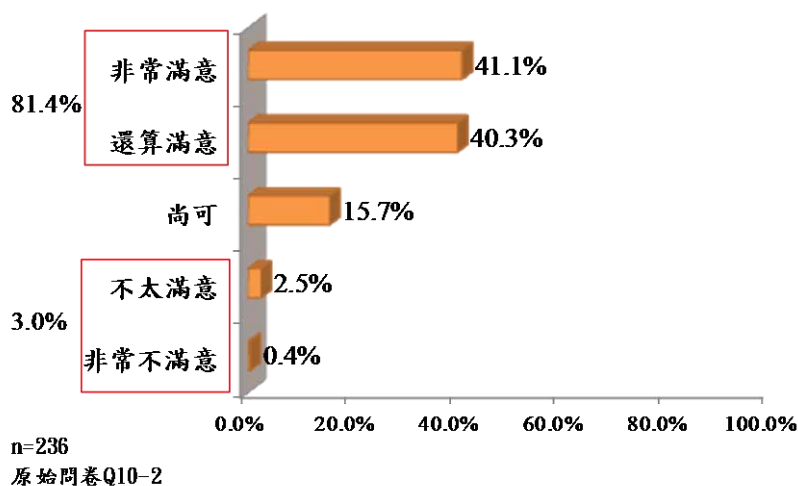


圖 66、觀眾對「網站內容的豐富性」的滿意度

進一步瞭解網站內容豐富性的滿意度感受與觀眾的基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同居住地區有顯著差異，但因交叉細格期望值小於 5 的比例超過 25%，分析結果僅供參考；性別、年齡、教育程度婚姻狀況、行業、參觀日期、觀眾屬性、參觀次數及停留時間則無顯著差異，分析如下：(附表 58)

1. 居住地區：以港澳/中國大陸地區觀眾滿意度比例最高(96.9%)，滿意度比例較低為日本/韓國地區(44.4%)，且不滿意度比例也為最高(11.1%，因樣本數較少其數值僅供參考)。

(五) 網站介面視覺設計滿意度

針對來訪前有使用過國立故宮博物院官網的觀眾(236 位)，有八成二(82.2%)對網站介面視覺設計表示滿意(非常滿意 41.9%、還算滿意 40.3%)，尚可占一成六(16.1%)，另有 1.7%表示不滿意(不太滿意 1.3%、非常不滿意 0.4%)。(圖 67)

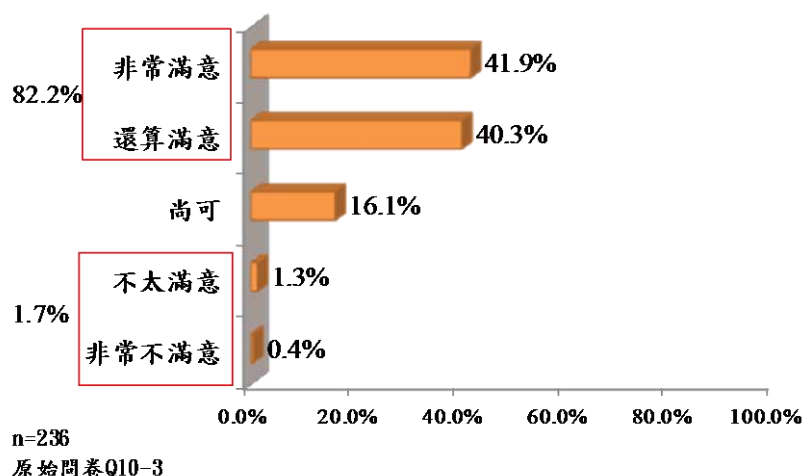


圖 67、觀眾對「網站介面視覺設計」的滿意度

進一步瞭解網站介面視覺設計的滿意度感受與觀眾的基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同年齡及居住地區有顯著差異，但因交叉細格期望值小於 5 的比例超過 25%，分析結果僅供參考；性別、教育程度、婚姻狀況、行業、參觀日期、觀眾屬性、參觀次數及停留時間則無顯著差異，分析如下：(附表 59)

1. 年齡：20-39 歲者表示滿意的比例較高(20-29 歲 87.7%、30-39 歲 86.2%)，滿意度比例較低為 50-59 歲的觀眾(68.4%)。
2. 居住地區：以港澳/中國大陸地區觀眾滿意度比例最高(100.0%)，滿意度比例較低為日本/韓國地區(55.6%)，且尚可的比例也為最高(38.9%，因樣本數較少其數值僅供參考)。

（六）對官網不滿意之原因

有 11 位受訪觀眾對「國立故宮博物院官網」提出不滿意之原因，彙整各項原因後發現，以「內容不夠豐富」(54.5%，6 位)及「介面操作難找到想要的資料」(54.5%，6 位)的比例較高。(表 21)

表 21、觀眾對官網不滿意之原因

原因	樣本數	人/百人
總計	11	136.4%
◎ 內容不夠豐富	6	54.5%
◎ 介面操作難找到想要的資料	6	54.5%
◎ 展覽資訊少	1	9.1%
◎ 應增加一些動畫介紹文物的歷史背景	1	9.1%
◎ 建議增加文物照片及說明	1	9.1%

十一、觀眾對「開放時間相關措施」的知悉度

（一）對每週五及週六延長夜間開放時間至晚間九點的知悉度

在 944 位觀眾中，約有六成六(65.7%)表示不知道每週五及週六延長夜間開放時間至晚間九點的措施，另外有三成四(34.3%)表示知道此項措施。(圖 68)

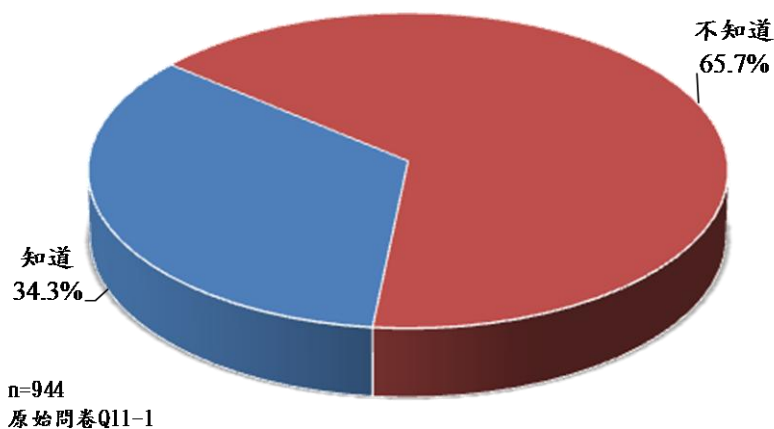


圖 68、觀眾對「每週五及週六延長夜間開放時間至晚間九點」的知悉度

進一步瞭解其措施知悉度與觀眾的基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同性別、教育程度、婚姻狀況、行業、居住地區、觀眾屬性、參觀次數及停留時間有顯著差異；年齡及參觀日期則無顯著差異，分析如下：(附表 61)

1. 性別：男性表示不知道的比例(69.3%)較女性高(62.4%)。
2. 教育程度：教育程度高中(高職)及以下的觀眾不知道的比例較高(國/初中及以下 95.5%、高中(高職)74.8%，國/初中及以下因樣本數較少其數值僅供參考)。
3. 婚姻狀況：已婚的觀眾表示不知道的比例較高(無小孩 71.3%、有小孩 70.8%)。
4. 行業：表示不知道的比例較高為工業(74.2%)及軍職/公務人員(73.6%)的觀眾。
5. 居住地區：以非台灣地區的觀眾表示不知道的比例較高(67.2%至 80.5%)，知道的比例以台灣地區的觀眾最高(55.1%)。
6. 觀眾屬性：團體觀眾表示不知道的比例(77.2%)較散客高(54.0%)。
7. 參觀次數：以首次參觀者(79.1%)表示不知道的比例較參觀二次以上者(47.0%)高。
8. 停留時間：以停留 4 小時以上者表示知道的比例最高(64.6%)。

(二) 對每週五及週六夜間 6:30 至 9:00 憑國人身分證件可免費參觀的知悉度

在 944 位觀眾中，約有七成五(74.8%)表示不知道每週五及週六夜間 6:30 至 9:00 憑國人身分證件可免費參觀，僅有二成五(25.2%)的觀眾表示知道這項新措施。(圖 69)

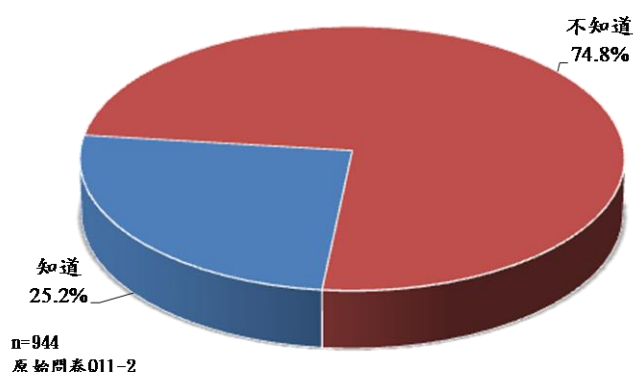


圖 69、觀眾對「每週五及週六夜間 6:30 至 9:00 憑國人身分證件可免費參觀」知悉度

進一步瞭解其措施知悉度與觀眾的基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同年齡、教育程度、婚姻狀況、行業、居住地區、觀眾屬性、參觀次數及停留時間有顯著差異；性別及參觀日期則無顯著差異，分析如下：(附表 62)

1. 年齡：50 歲以上的觀眾者表示不知道的比例較高(50-59 歲 79.5%、60 歲及以上 89.0%)。
2. 教育程度：教育程度高中(高職)及以下的觀眾表示不知道的比例較高(國/初中及以下 95.5%、高中(高職)80.0%，國/初中及以下因樣本數較少其數值僅供參考)。
3. 婚姻狀況：已婚有小孩的觀眾表示不知道的比例較高(80.2%)。
4. 行業：以農業及其他(88.2%)、工業(82.0%)及軍職/公務人員(80.6%)表示不知道的比例較高(農業及其他因樣本數較少其數值僅供參考)。
5. 居住地區：以非台灣地區的觀眾表示不知道的比例較高(82.8%至 92.2%)，知道的比例以台灣地區的觀眾最高(43.3%)
6. 觀眾屬性：團體觀眾表示不知道的比例(84.0%)較散客高(65.5%)。
7. 參觀次數：以首次參觀者(86.0%)表示不知道的比例較參觀二次以上者(59.1%)高。
8. 停留時間：以停留 4 小時以上者表示知道的比例最高(43.8%)。

十二、觀眾對「開放時間相關措施」的滿意度

(一) 觀眾對開放時間整體規劃的滿意度

在 944 位觀眾中，有八成七(87.0%)對開放時間整體規劃表示滿意(非常滿意 52.8%、還算滿意 34.2%)，尚可占約一成二(11.7%)，另有 1.4%表示不滿意(不太滿意 0.8%、非常不滿意 0.5%)。(圖 70)

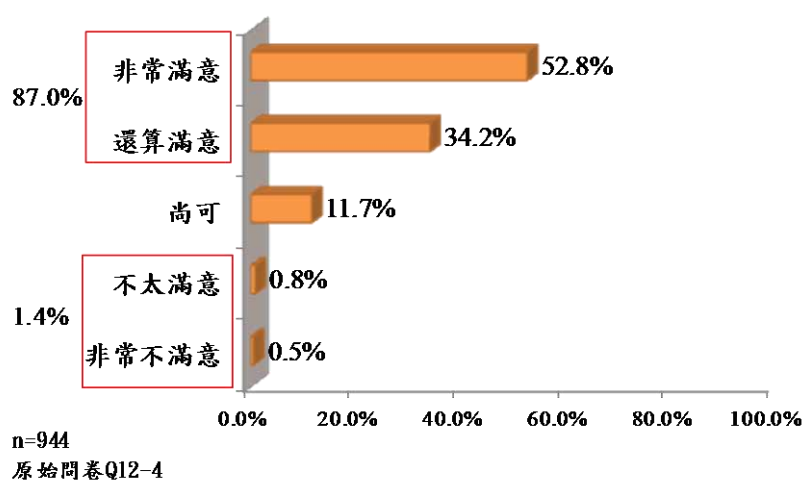


圖 70、觀眾對「開放時間整體規劃」的滿意度

進一步瞭解開放時間整體規劃的滿意度感受與觀眾的基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同居住地區有顯著差異，但因交叉細格期望值小於 5 的比例超過 25%，分析結果僅供參考；性別、年齡、教育程度、婚姻狀況、行業、參觀日期、觀眾屬性、參觀次數及停留時間則無顯著差異，分析如下：(附表 65)

1. 居住地區：以港澳/中國大陸地區觀眾滿意度比例最高(92.9%)，滿意度比例較低為日本/韓國地區(58.4%)，且尚可的比例也為最高(39.6%)。

(二) 對每週五及週六延長夜間開放時間至晚間九點的滿意度

在 944 位觀眾中，約有九成(89.6%)對每週五及週六延長夜間開放時間至晚間九點表示滿意(非常滿意 58.5%、還算滿意 31.1%)，尚可占 9.9%，另有 0.5%表示不滿意(不太滿意 0.4%、非常不滿意 0.1%)。(圖 71)

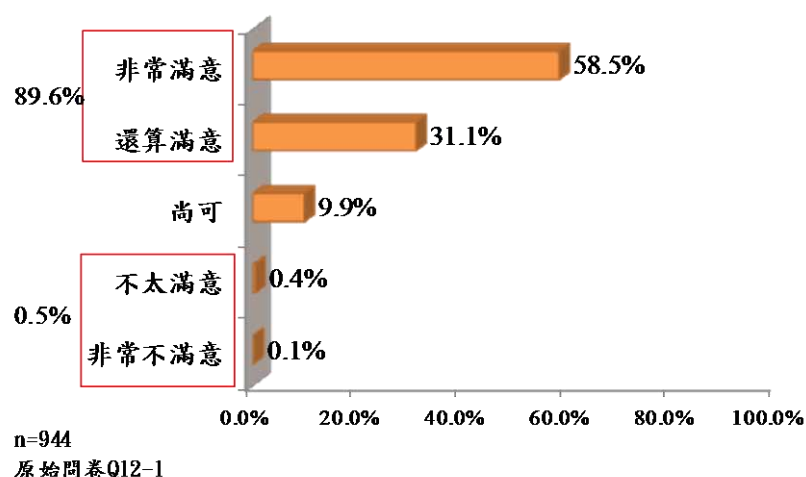


圖 71、觀眾對「每週五及週六延長夜間開放時間至晚間九點」的滿意度

進一步瞭解對此措施的滿意度感受與觀眾的基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同性別、居住地區及停留時間有顯著差異，但居住地區及停留時間因交叉細格期望值小於 5 的比例超過 25%，分析結果僅供參考；年齡、教育程度、婚姻狀況、行業、觀眾屬性、參觀日期及參觀次數則無顯著差異，分析如下：（附表 63）

1. 性別：女性觀眾表示還算滿意的比例(32.7%)較男性高(29.4%)。
2. 居住地區：滿意度比例較低為日本/韓國地區(67.3%)的觀眾，且表示尚可的比例也最高(31.7%)。
3. 停留時間：以停留 3 小時以上的觀眾表示滿意的比例較高(4 小時以上 95.8%、3-4 小時 90.8%)。

（三）對每週五及週六夜間 6:30 至 9:00 憑國人身分證件可免費參觀的滿意度

在 944 位觀眾中，有八成七(87.1%)對每週五及週六夜間 6:30 至 9:00 憑國人身分證件可免費參觀表示滿意(非常滿意 62.9%、還算滿意 24.2%)，尚可占一成(11.3%)，另有 1.6%表示不滿意(不太滿意 1.1%、非常不滿意 0.5%)。（圖 72）

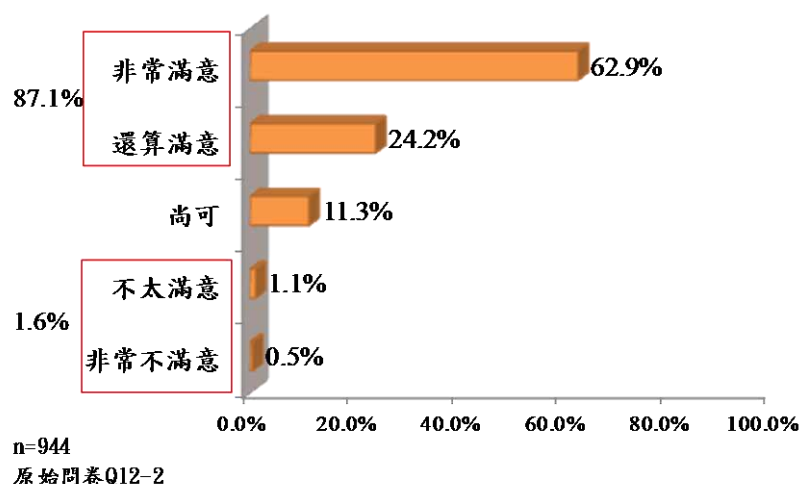


圖 72、觀眾對「週五及週六夜間 6:30 至 9:00 憑國人身分證件可免費參觀」的滿意度

進一步瞭解此措施的滿意度感受與觀眾的基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同居住地區及參觀次數有顯著差異，但因交叉細格期望值小於 5 的比例超過 25%，分析結果僅供參考；性別、年齡、教育程度、婚姻狀況、行業、觀眾屬性、及參觀日期及停留時間則無顯著差異，分析如下：（附表 64）

1. 居住地區：滿意度比例較低為居住日本/韓國地區(62.4%)的觀眾，且表示尚可的比例也最高(35.6%)。
2. 參觀次數：參觀二次以上者(91.6%)表示滿意的比例較首次參觀者(83.8%)高。

（四）觀眾對延長夜間開放時間及相關措施不滿意原因

有 14 位受訪觀眾對「延長夜間開放時間及相關措施」提出不滿意之原因，彙整各項原因後發現，比例較高之前三項原因為「外國人無法免費」(35.7%，5 人)、「國人憑國民身分證免費入場的時段應增加」(28.6%，4 人)及「國人憑國民身分證免費入場的時段應提早(如：整天免費、提早下午五點開始)」(21.4%，3 人)。（表 22）

表 22、觀眾對延長夜間開放時間相關措施不滿意原因

原因	樣本數	百分比
總計	14	107.1%
◎ 外國人無法免費	5	35.7%
◎ 國人憑國民身分證免費入場的時段應增加	4	28.6%
◎ 國人憑國民身分證免費入場的時段應提早(如：整天免費、提早下午五點開始)	3	21.4%
◎ 沒有必要延長開放時間增加故宮本身的負擔	2	14.3%
◎ 因為不知道這些消息	1	7.1%

(五) 觀眾偏好的參觀時段

瞭解觀眾對參觀時段的偏好，在 944 位觀眾中，約有四成六(45.7%)的觀眾表示喜歡上午時段參觀，喜歡下午時段參觀的觀眾占三成七(37.3%)，另外有一成七(17.1%)喜好晚間時段(下午六點以後)參觀。(圖 73)

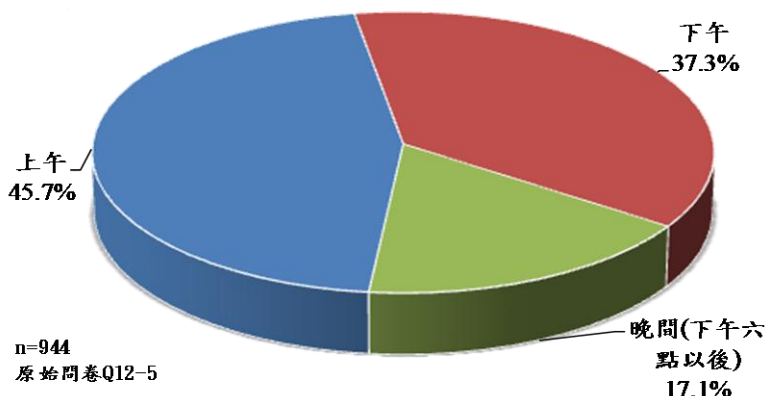


圖 73、觀眾偏好的參觀時段

進一步瞭解偏好參觀時段與觀眾的基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同年齡、教育程度、婚姻狀況、行業、居住地區、觀眾屬性、參觀日期、參觀次數及停留時間有顯著差異；性別則無顯著差異，分析如下：(附表 66)

1. 年齡：

- 偏好上午參觀，年齡愈年長的觀眾喜歡上午參觀的比例愈高，由 15-19 歲的 31.5%提高至 60 歲及以上的 61.5%。
- 偏好下午參觀，15-29 歲喜歡下午參觀的比例較高(15-19 歲

46.3%、20-29 歲 42.4%)。

- 偏好晚上參觀，15-19 歲(22.2%)及 30-39 歲(23.9%)的比例較高。

2. 教育程度：

- 偏好上午參觀，教育程度專科(60.0%)及國/初中及以下(59.1%)的觀眾喜歡上午參觀的比例較高。
- 偏好下午參觀，教育程度高中(高職)(39.3%)、研究所以上(38.6%)及大學(37.9%)喜歡下午參觀的比例較高。
- 偏好晚上參觀，教育程度研究所以上(23.9%)的觀眾喜歡晚間參觀的比例較高。

3. 婚姻狀況：

- 偏好上午參觀，已婚的觀眾喜歡上午參觀的比例較高(無小孩 59.1%、有小孩 52.2%)。
- 偏好下午參觀，未婚的觀眾喜歡下午參觀的比例較高(45.4%)。
- 偏好晚上參觀，未婚的觀眾喜歡晚上參觀的比例較高(20.1%)。

4. 行業：

- 偏好上午參觀，農業及其他(58.8%)及家管/退休/待業(53.4%)的觀眾喜歡上午參觀的比例較高(農業及其他因樣本數較少其數值僅供參考)。
- 偏好下午參觀，學生喜歡下午參觀的比例較高(43.7%)。
- 偏好晚上參觀，工業從業人員喜歡晚上參觀的比例較高(28.1%)。

5. 居住地區：

- 偏好上午參觀，其他地區的觀眾喜歡上午參觀的比例較高(67.2%)。
- 偏好下午參觀，臺灣地區喜歡下午參觀的比例較高(46.1%)。
- 偏好晚上參觀，臺灣地區喜歡的比例晚上參觀較高(26.4%)。

6. 觀眾屬性：

- 偏好上午參觀，團體的觀眾喜歡上午參觀的比例較高(53.0%)。
- 偏好下午參觀，散客喜歡下午參觀的比例較高(40.0%)。
- 偏好晚上參觀，散客喜歡晚上參觀的比例較高(21.1%)。

7. 參觀日期:

- 偏好上午參觀，平日參觀者喜歡上午參觀的比例較高(48.1%)。
- 偏好晚上參觀，假日參觀喜歡晚上參觀的比例較高(24.0%)。

8. 參觀次數:

- 偏好上午參觀，首次參觀的觀眾喜歡上午參觀的比例較高(53.6%)。
- 偏好下午參觀，參觀二次以上者喜歡下午參觀的比例較高(41.6%)。
- 偏好晚上參觀，參觀二次以上者喜歡晚上參觀的比例較高(23.9%)。

9. 停留時間:

- 偏好上午參觀，停留 3 小時以上的觀眾喜歡上午參觀的比例較高(3-4 小時 55.4%、4 小時以上 58.3%)。
- 偏好下午參觀，停留 1 小時以內的觀眾喜歡下午參觀的比例較高(53.7%)。
- 偏好晚上參觀，停留 1-2 小時(18.9%)及 3-4 小時(18.5%)的觀眾喜歡晚上參觀的比例較高。

十三、 觀眾在參觀過程中感到困擾的事件及相關建議

(一) 觀眾感到困擾的事件

調查顯示感到困擾的事件依比例排序前五項分別為「陳列室內遊客人數過多」(53.2%)、「其他遊客說話音量過大」(30.1%)、「其他遊客有插隊的狀況」(11.1%)、「旅遊團導遊解說人員音量過大」(10.8%)、「展場內不可喝水飲食」(7.6)。(圖 74、表 23)

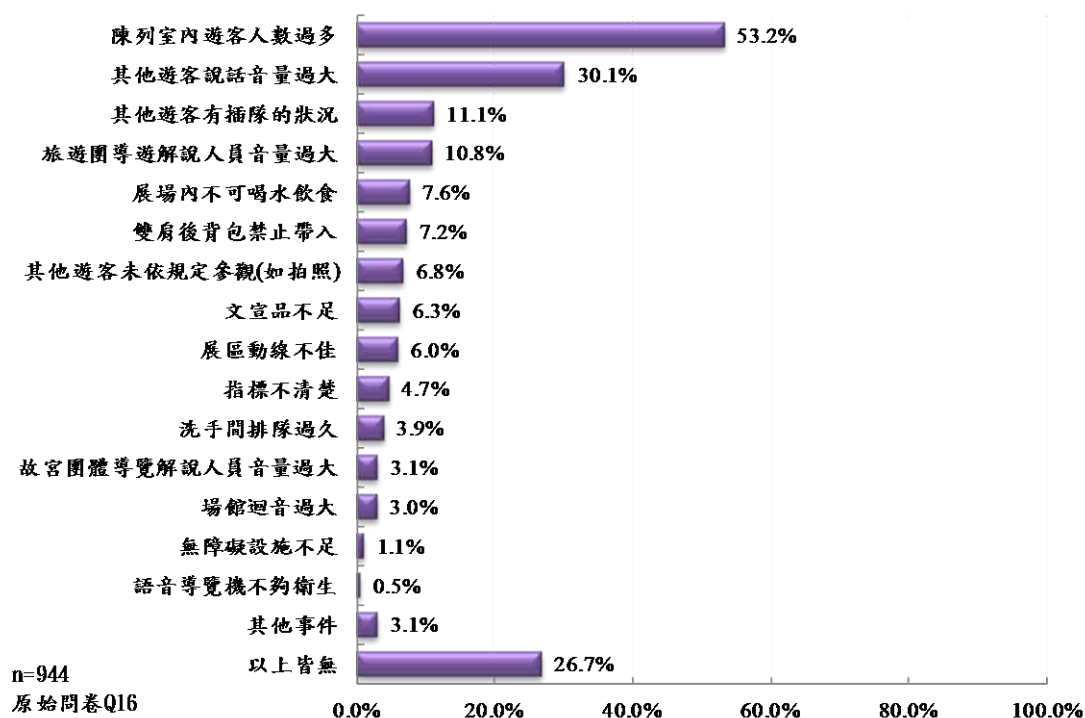


圖 74、觀眾在參觀過程中感到困擾的事件

表 23、觀眾在參觀過程中感到困擾事件之其他事件說明

其他事件	樣本數	人/百人
總計	29	103.4%
◎ 希望在裡面能用手機	3	10.3%
◎ 希望可以在沒有開閃光燈的情形下拍照	3	10.3%
◎ 休憩區座位太少	2	6.9%
◎ 空調很悶	2	6.9%
◎ 陳列室內能多增設椅子	1	3.4%
◎ 語音導覽機信號不好	1	3.4%
◎ 影片播放太快以至於無法閱讀	1	3.4%
◎ 寄物處的服務人員不夠主動	1	3.4%
◎ 希望家長能約束小孩子別亂跑	1	3.4%
◎ 小朋友太喧嘩	1	3.4%
◎ 語音導覽機耳機不好	1	3.4%
◎ 找不到洗手間	1	3.4%
◎ 陳列室的燈光太暗	1	3.4%
◎ 想離開隊伍去看別的展品卻沒辦法	1	3.4%
◎ 展示玻璃不乾淨	1	3.4%
◎ 帶中國團的導遊素質不好，會言語諷刺想慢慢欣賞的遊客	1	3.4%
◎ 洗手間沒有可以幫嬰兒換尿布的檯子	1	3.4%
◎ 導覽人員太少	1	3.4%
◎ 排隊等待的時間太久	1	3.4%
◎ 希望集合地點能更便利容易	1	3.4%
◎ 沒有垃圾桶	1	3.4%
◎ 參觀時間不足	1	3.4%
◎ 展場沒有看到管理員	1	3.4%
◎ 餐廳內餐飲的選項太少	1	3.4%

(二) 相關建議

有 243 位觀眾提供整體性的建議，經歸類後發現，以「人潮管控」類別的建議居多，占三成九(39.1%)、其次為「展示方式」(19.8%)及「展覽文物與說明」(10.3%)，其餘類別的比例皆未達一成。(表 75、表 24)

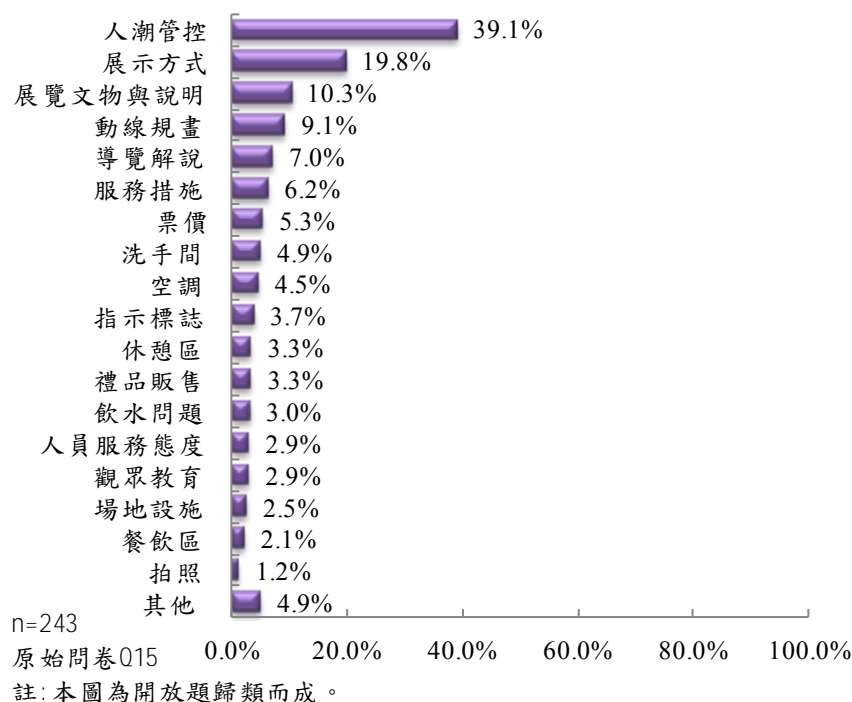


圖 75、觀眾對國立故宮博物院的建議類別

表 24、觀眾對國立故宮博物院的建議

原因		樣本數	人/百人
總計		243	136.2%
人潮 管控 (39.1%)	◎ 參觀人數太多，應嚴格控管參觀人數(如：採預約制來限制團體人數)	53	21.8%
	◎ 希望能改善人多吵雜的問題	25	10.3%
	◎ 希望本國人參觀時間可以與中國觀光團的時間錯開	8	3.3%
	◎ 參觀排隊隊伍太長使等候時間過長	3	1.2%
	◎ 建議團體參觀的速度可採取不停留，但以緩慢前進的方式欣賞文物	2	0.8%
	◎ 參觀人數過多是價量失衡造成參觀品質低落，故宮會流失很多想享有優質參觀品質的客人	2	0.8%
	◎ 建議早上開放時間提早，方便旅行團操作介紹，可以避開高峰時段擁擠人潮	1	0.4%
	◎ 建議提供進場人數顯示	1	0.4%

原因		樣本數	人/百人
展示方式 (19.8%)	◎ 陳列室光線照明希望能再亮一點	31	12.8%
	◎ 希望能增加展示的文物數量	5	2.1%
	◎ 陳列室的空間希望能大一點	2	0.8%
	◎ 希望兒童館影片多元化	1	0.4%
	◎ 展示的方式可多元化(如：讓參觀者有互動的感覺)	1	0.4%
	◎ 希望有大型投影機輔助講解	1	0.4%
	◎ 書畫多媒體互動式電腦螢幕解析度或動畫解析度不足，成鋸齒狀或動作不順暢	1	0.4%
	◎ 在陳列室中的文宣手冊應該放置入口處而非出口處	1	0.4%
	◎ 陳列室中文物文字介紹的光線照明希望能再亮一點	1	0.4%
	◎ 放大鏡太少	1	0.4%
	◎ 赫赫宗周特展中，有些鼎位置不當，建議可用鏡子反射	1	0.4%
	◎ 赫赫宗周的周代甲骨片應該放得離觀眾近一點或附放大鏡	1	0.4%
	◎ 建議可設轉盤便於仔細觀看文物圖案	1	0.4%
展覽文物與說明 (10.3%)	◎ 希望有詳細介紹文物的說明簡介(如：吳彬畫作內涵、佛教知識、赫赫宗周的歷史文物出處與背景、文物在古代的用途)	11	4.5%
	◎ 有些陳列室沒有中文簡介(如：書畫展的文宣數量少)	3	1.2%
	◎ 希望各展覽室能提供較有特色或著名文物的簡介說明	2	0.8%
	◎ 希望展物說明能有英文翻譯解釋(如：書法展品的內容翻譯、解紹文物的小牌子)	2	0.8%
	◎ 常設展文物的文字介紹可再簡明清楚些	1	0.4%
	◎ 文物的文字介紹，字型可大字些	1	0.4%
	◎ 文宣簡介應放在明顯的入口處地方	1	0.4%
	◎ 文宣簡介內容完整性不夠	1	0.4%
	◎ 想看明清大案及條約展	1	0.4%
	◎ 可搭配電視劇熱潮，推出康熙雍正年間的文物展覽(如：奏摺或服裝)	1	0.4%
	◎ 三樓有一本展覽書已經殘破不堪	1	0.4%
動線規畫 (9.1%)	◎ 整體動線規畫不好(如：一定得看翠玉白菜才能看象牙雕刻、201 出來後不論往左往右皆會錯過一些展覽室)	6	2.5%
	◎ 陳列室人潮壅擠，參觀動線應該要規劃(如：陳列室內參觀路線應由右而左，逆時鐘參觀)	5	2.1%
	◎ 展示場應重新規劃將人潮分散不要集中在某些樓層，如目前 2 樓人少但 1 樓及 3 樓人太多	3	1.2%
	◎ 希望參觀路線、參觀順序能更清楚明白	3	1.2%
	◎ 在三樓陳列室排隊時，應安排個人觀光客從旁邊設通道先走，不用一定要排隊看完整層的展間(如：有些人不想看青銅器)	2	0.8%
	◎ 三樓排隊有繞來繞去的感覺	1	0.4%
	◎ 動線規劃應考量身障者與行動不便者的需求	1	0.4%
	◎ 建議將二、三樓部分展品對調以疏散人潮)	1	0.4%

原因		樣本數	人/百人
導覽 解說 (7.0%)	◎ 語音導覽內容應該在深入豐富些	5	2.1%
	◎ 導遊導覽器的聲音太大	2	0.8%
	◎ 語音導覽機會有電力不足的狀況	2	0.8%
	◎ 未明確告知個人語音導覽機有區分兒童與成人的	2	0.8%
	◎ 語音導覽器的聲音太小	2	0.8%
	◎ 導遊在故宮講解的時間太長了，影響排隊等待時間，應在車上就跟旅客講明清楚展物的內容	1	0.4%
	◎ 個人語音導覽機可分為淺顯易懂、或較為深入內容的分類，再依照內容不同酌收不同租借價格	1	0.4%
	◎ 個人語音導覽機的按鍵沒有發光，會使年長者或在較暗處的陳列室時，無法使用	1	0.4%
	◎ 導遊應提高歷史方面的知識	1	0.4%
服務 措施 (6.2%)	◎ 希望能提供館內尋人服務	1	0.4%
	◎ 建議增加女性工作人員	1	0.4%
	◎ 被工作人員指示一樓有廁所，但是去一樓卻找不到任何廁所的指示標誌	1	0.4%
	◎ 應增設館內醫護人員，以防館內有年長者或心臟病患者臨時急需救護	1	0.4%
	◎ 可增加晚間導覽人員	1	0.4%
	◎ 希望能延長開放時間	4	1.6%
	◎ 希望解說員可以開放給非團體人員	1	0.4%
	◎ 再次入館的手章建議改用透明章	1	0.4%
	◎ 展區內無哺集乳室	1	0.4%
票價 (5.3%)	◎ 國人憑國民身分證免費入場的時段應增加(如：開放白天免費入場)	5	2.1%
	◎ 本國人票價應該要再更低些	2	0.8%
	◎ 本國人平日參觀應有折扣價	1	0.4%
	◎ 建議票價可分時段不同而收費	1	0.4%
	◎ 希望對 65 歲以上的國外觀光客也能有免費參觀的優惠	1	0.4%
	◎ 希望憑國民身分證免費入場應提早開放	1	0.4%
	◎ 希望有居留權的中國籍配偶也能免費參觀	1	0.4%
	◎ 建議夜間延長的時段僅開放個人免費參觀，不要接受團體預約	1	0.4%
洗手間 (4.9%)	◎ 洗手間有臭味	2	0.8%
	◎ 建議洗手間提供蹲式馬桶	2	0.8%
	◎ 希望一樓有洗手間方便遊客使用	1	0.4%
	◎ 希望能多宣導遊客上洗手間要排隊	1	0.4%
	◎ 希望能多宣導遊客使用洗手間後應維持清潔	1	0.4%
	◎ 建議洗手間提供自動烘手機，減少紙張浪費	1	0.4%
	◎ 建議洗手間自動流水時間縮短，以利節約用水	1	0.4%
	◎ 希望能多宣導遊客，使用洗手間時門鎖應該要上鎖	1	0.4%
	◎ 二樓以上沒有無障礙洗手間	1	0.4%

原因		樣本數	人/百人
	◎ 洗手間數量少	1	0.4%
空調 (4.5%)	◎ 空調溫度太低	8	3.3%
	◎ 空調太悶	3	1.2%
指示 標誌 (3.7%)	◎ 希望各個展覽室裡面的參觀動線指示標誌能清楚	3	1.2%
	◎ 指示標誌不夠清楚(如：洗手間指示標誌會令人不清楚往左或往右)	3	1.2%
	◎ 指示標誌應多點日文	2	0.8%
	◎ 希望往各展覽室的方向指示標誌能清楚易懂	1	0.4%
飲水 問題 (3.%)	◎ 飲水機太少	3	1.2%
	◎ 水不應被禁止(如：有些遊客可能會在裡面欣賞好幾個小時會口渴，有些遊客甚至須定時吃藥)	3	1.2%
	◎ 希望能另闢飲水區讓參觀者可喝水	1	0.4%
	◎ 希望走廊可以喝水，陳列室可禁止喝水	1	0.4%
休憩區 (3.3%)	◎ 希望休憩區能增設位子	6	2.5%
	◎ 應增設讓年長者或行動不便者使用的軟椅	2	0.8%
禮品 販售 (3.3%)	◎ 希望降低文創商品價格／價格與物品的價值不相符	2	0.8%
	◎ 紀念品可再多元化些，不要只是吊飾或是筆	2	0.8%
	◎ 明信片的選擇性少，建議多些有當地風俗民情的選擇	1	0.4%
	◎ 建議紀念品應在精緻些	1	0.4%
	◎ 紀念品可設在出口處	1	0.4%
	◎ 禮品部的空間太小	1	0.4%
人員 服務 態度 (2.9%)	◎ 工作人員應微笑對拍照者說明不能拍照	1	0.4%
	◎ 希望售票人員態度要親切些	1	0.4%
	◎ 希望門口驗票人員態度要親切些	1	0.4%
	◎ 展區內的清潔人員態度不好	1	0.4%
	◎ 館外穿西裝的疏導人員態度有待加強(如：用字遣詞太過嚴肅)	1	0.4%
	◎ 工作人員上班期間在聊天	1	0.4%
	◎ 工作人員態度有待加強，應親切點	1	0.4%
觀眾 教育 (2.9%)	◎ 應勸導導覽者或遊客不要插入參觀者面前，擋著文物	3	1.2%
	◎ 建議導遊應對中國客宣傳入館後禁止喧譁	2	0.8%
	◎ 建議對首次造訪故宮的人，能有特別介紹故宮的服務	1	0.4%
	◎ 台灣學生來參觀時，應同時給與他們機會教育(如：來故宮應穿著制服而非運動服、不應隨地而坐)	1	0.4%
場地 設施 (2.5%)	◎ 希望擴大展覽區方便更多人參觀	2	0.8%
	◎ 地板有鞋臭味	1	0.4%
	◎ 木頭地板會發出噪音	1	0.4%
	◎ 建議恢復二樓或三樓有陽台，因展場燈光昏暗，眼睛需要調適	1	0.4%
	◎ 磁磚打蠟太亮太滑容易使遊客跌倒	1	0.4%
餐飲區	◎ 希望降低餐飲價格	2	0.8%

原因		樣本數	人/百人
(2.1%)	◎ 希望增設餐飲區的座位	1	0.4%
	◎ 希望增加多點餐飲區	1	0.4%
	◎ 餐廳內餐飲的選項太少	1	0.4%
拍照 (1.2%)	◎ 希望有付費拍照的服務	1	0.4%
	◎ 希望可以在展覽區內拍照	1	0.4%
	◎ 希望可增設幾處可供照相的地方	1	0.4%
其他 (4.9%)	◎ 導覽地圖應準確地指出文物展覽的所在處	2	0.8%
	◎ 建議在不拍照、不講電話的前提下，在展區裡面能使用手機，方便隨時上網補充知識	2	0.8%
	◎ 手機上不了故宮的官網	1	0.4%
	◎ 對走路不方便的人來說電梯太少	1	0.4%
	◎ 語音導覽費用相對於票價而言太貴了	1	0.4%
	◎ 巴士站距離太遠	1	0.4%
	◎ 希望團體集合地點能更便利容易	1	0.4%
	◎ 希望能改善觀賞品質低落的問題	1	0.4%
	◎ 團體參觀者的禮貌很差	1	0.4%
	◎ 中國客不排隊會干擾其他觀光客	1	0.4%

十四、觀眾推薦親朋好友參觀國立故宮博物院的意願度

在 944 位觀眾中，約有九成五(94.6%)的觀眾表示會推薦親朋好友參觀國立故宮博物院(一定會 69.8%、可能會 24.8%)，尚可占 5.0%，另有 0.4%表示不會(可能不會 0.1%、一定不會 0.3%)。(圖 76)

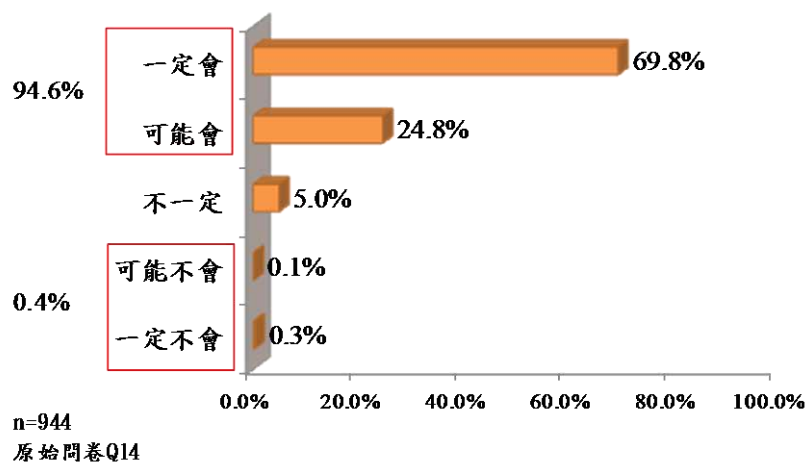


圖 76、觀眾推薦親朋好友參觀國立故宮博物院的意願度

進一步瞭解推薦親朋好友參觀國立故宮博物院的意願度與觀眾的基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同年齡、婚姻狀況、行業、居住地區及停留時間有顯著差異，但因交叉細格期望值小於 5 的比例超過 25%，分析結果僅供參考；性別、教育程度、觀眾屬性、參觀次數及參觀日期則無顯著差異，分析如下：（附表 68）

1. 年齡：40-49 歲者表示一定會的比例較高(78.5%)，。
2. 婚姻狀況：已婚無小孩的觀眾表示一定會的比例較高(80.9%)。
3. 行業：以軍職/公務人員的觀眾表示一定會比例最高(79.2%)。
4. 居住地區：以港澳/中國大陸地區觀眾表示會的比例最高(98.9%)，滿意度比例較低為日本/韓國地區(86.1%)的觀眾，且表示尚可的比例也最高(10.9%)。
5. 停留時間：以停留 3-4 小時的觀眾表示一定會的比例較高(78.5%)。

伍、分群分析

一、觀眾類型之樣本特性

依據 Loomis(1987)之理論，以參觀路線區分為第一次來或不常來的觀眾、經常來的觀眾及團體觀眾，在第一次來或不常來的這類觀眾通常需要花數分鐘尋找路徑，才會決定去向，而這當中需要尋求指示的方向時，可能經由成員間互相討論、詢問館方人員或者閱讀館內地圖；而經常來的觀眾類型，可能已經來過對館內有一定的熟悉程度，可減少尋找路徑的時間，或者針對特定參觀區域直接到達；而團體觀眾類型，會透過導覽人員傳達館內資訊。參考 Loomis(1987)採參觀路線區分博物館觀眾之結果，依據觀眾近三年之參觀次數及參觀頻率，將觀眾區分為三類，第一次或不常來、近期曾來訪及團體三類觀眾。

參考 Loomis(1987)採參觀路線區分博物館觀眾之結果，依據觀眾近三年之參觀次數及參觀頻率，將觀眾區分為三類，第一次或不常來、近期曾來訪及團體三類觀眾，以瞭解不同屬性的觀眾群對於各項滿意度或參觀需求之差異。

綜觀受訪參觀者參與的導覽方式及參觀頻率，將觀眾分類為三個觀眾類型，分類方式如下：(表 25)

- ◆ 低頻率自由參觀者：包含無使用任何人員導覽服務者且其參觀次數為第一次來參觀、上次來訪已超過一年及以上、一年內曾來訪且近三年參觀次數為 2 次及以下者。
- ◆ 高頻率自由參觀者：包含無使用任何人員導覽服務者且參觀次數為半年內參觀 2 次及以上者、一年內有來參觀過且近三年參觀次數 3 次及以上者。
- ◆ 有人員導覽參觀者：包含與團體來參觀者及參與故宮團體導覽者。

表 25、觀眾類型分類狀況

	樣本數	百分比
總計	944	100.0%
低頻率自由參觀者	338	35.8%
高頻率自由參觀者	111	11.8%
有人員導覽參觀者	495	52.4%

二、分群後各類型觀眾之結構

經上述分群方式分類後，觀察其各類型觀眾之結構，發現自由參觀者(包含低頻率自由參觀者及高頻率自由參觀者)以女性、20-39 歲、大學以上教育程度、未婚及居住臺灣地區北北基之觀眾居多，分析如下：

- ◆ 低頻率自由參觀者：以女性(54.7%)、20-39 歲(20-29 歲 36.1%、30-39 歲 28.7%)、大學以上教育程度(大學 58.3%、研究所及以上 18.6%)、未婚(50.6%)、居住台灣地區(50.3%)及居住北北基(33.1%)等特性觀眾的比例較高。
- ◆ 高頻率自由參觀者：以女性(58.6%)20-39 歲(20-29 歲 29.7%、30-39 歲 26.1%)、大學以上教育程度(大學 51.4%、研究所及以上 29.7%)、未婚(61.3%)、居住台灣地區(92.8%)及居住北北基(77.5%)特性觀眾的比例較高。
- ◆ 有人員導覽參觀者：以 20-49 歲(20-29 歲 24.4%、30-39 歲 21.0%、40-49 歲 23.0%)、大學教育程度(55.6%)、已婚有小孩(56.0%)、居住港澳/中國大陸地區(63.4%)特性觀眾的比例較高。

表 26、觀眾類型參觀者結構

		整體	低頻率 自由參觀者	高頻率 自由參觀者	有人員導覽 參觀者
完成樣本數(人)		944	338	111	495
總計		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
性別	男性	47.2%	45.3%	41.4%	49.9%
	女性	52.8%	54.7%	58.6%	50.1%
年齡	15-19 歲	5.7%	5.3%	8.1%	5.5%
	20-29 歲	29.2%	36.1%	29.7%	24.4%
	30-39 歲	24.4%	28.7%	26.1%	21.0%
	40-49 歲	19.2%	13.6%	18.9%	23.0%
	50-59 歲	11.9%	11.5%	12.6%	11.9%
	60 歲及以上	9.6%	4.7%	4.5%	14.1%
教育程度	國\初中及以下	2.3%	1.2%	0.0%	3.6%
	高中\高職	14.3%	12.1%	9.0%	17.0%
	專科	11.1%	9.8%	9.9%	12.3%
	大學	56.0%	58.3%	51.4%	55.6%
	研究所及以上	16.2%	18.6%	29.7%	11.5%
婚姻狀況	已婚，無小孩	12.2%	13.6%	5.4%	12.7%
	已婚，有小孩	46.1%	35.8%	33.3%	56.0%
	未婚	41.7%	50.6%	61.3%	31.3%
居住地區	台灣地區	37.7%	50.3%	92.8%	16.8%
	北北基	25.1%	33.1%	77.5%	7.9%
	北北基以外地區	12.6%	17.2%	15.3%	8.9%
	港澳/中國大陸地區	37.3%	10.7%	1.8%	63.4%
	日本/韓國	10.7%	9.5%	0.9%	13.7%
	美國/加拿大/歐洲	8.2%	15.1%	1.8%	4.8%
	其他地區	6.1%	14.5%	2.7%	1.2%

三、 整體滿意度

觀察各類型觀眾對國立故宮博物院整體滿意度之評價，以有人員導覽參觀者其滿意度較高(92.1%)，其次是高頻率自由參觀者為 92.8%，而低頻率自由參觀者的滿意度較低(87.9%)，經卡方檢定上述滿意度比例，有顯著差異但因有超過 25%的細格期望值小於 5，故數據僅供參考。(上述滿意度為非常滿意+還算滿意的比例) (圖 77)

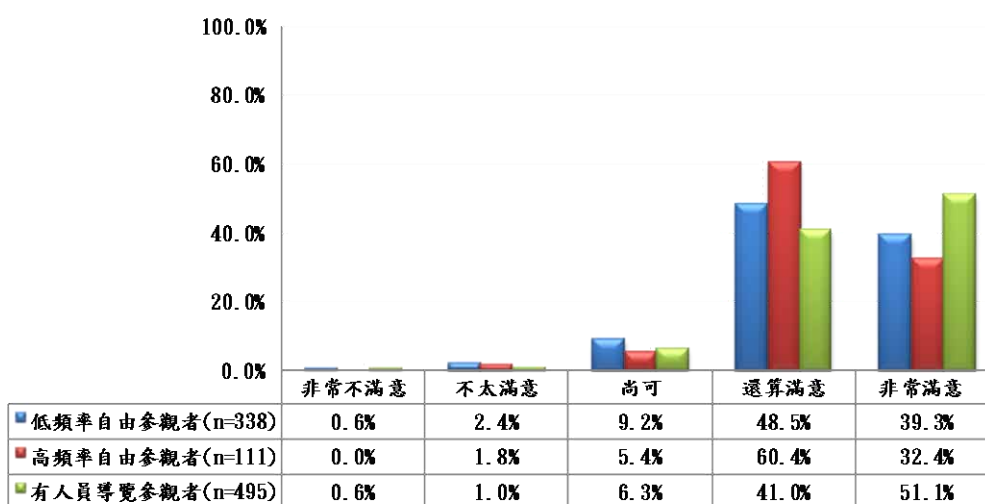


圖 77、觀眾參觀國立故宮博物院整體滿意度-觀眾類型比較

四、 公共服務區的各项設施滿意度

比較不同類型觀眾對公共服務區的各项設施滿意度發現，有 3 個項目的滿意度有顯著差異(卡方檢定下，P 值<0.05)，其他項目則因有超過 25%的細格期望值小於 5，數據僅供參考。具顯著差異之滿意度項目分析如下：

(一) 整體動線規劃

整體動線規劃方面，以有人員導覽參觀者的滿意度較高，為 86.9%(非常滿意+還算滿意)，低頻率自由參觀者滿意度較低，為 73.9%；而觀察非常滿意的比例，仍以有人員導覽參觀者較高，為 56.8%，高頻率自由參觀者較低，為 18.0%。

(二) 休憩設施數量

休憩設施數量方面，以有人員導覽參觀者及低頻率自由參觀者滿意度較高，各為 71.3%(非常滿意+還算滿意)，高頻率自由參觀者滿意度較低，為 65.8%；而觀察非常滿意的比例，以有人員導覽參觀者較高，為 38.0%，高頻率自由參觀者較低，為 17.1%。

(三) 館內提供導覽地圖清楚明確度

館內提供導覽地圖清楚明確度方面，以有人員導覽參觀者的滿意度較高，為 88.3%(非常滿意+還算滿意)，高頻率自由參觀者滿意度較低，為 74.5%；而觀察非常滿意的比例，仍以有人員導覽參觀者較高，為 53.2%，高頻率自由參觀者較低，為 31.4%。

表 27、觀眾對公共服務區的各项設施滿意度-觀眾類型比較

		樣本數	合計	滿意			尚可	不滿意		
				小計	非常滿意	還算滿意		小計	不太滿意	非常不滿意
整體動線規劃	* 低頻率自由參觀者	338	100.0%	73.9%	26.0%	47.9%	20.7%	5.3%	4.7%	0.6%
	高頻率自由參觀者	111	100.0%	76.6%	18.0%	58.6%	19.8%	3.6%	2.7%	0.9%
	有人員導覽參觀者	495	100.0%	86.9%	56.8%	30.1%	8.5%	4.6%	2.4%	2.2%
洗手間數量	a 低頻率自由參觀者	286	100.0%	77.6%	38.8%	38.8%	16.8%	5.6%	4.5%	1.0%
	高頻率自由參觀者	103	100.0%	70.9%	24.3%	46.6%	26.2%	2.9%	2.9%	0.0%
	有人員導覽參觀者	415	100.0%	82.4%	51.1%	31.3%	11.6%	6.0%	5.3%	0.7%
洗手間清潔舒適度	a 低頻率自由參觀者	286	100.0%	84.6%	47.6%	37.1%	10.8%	4.5%	4.2%	0.3%
	高頻率自由參觀者	103	100.0%	82.5%	39.8%	42.7%	15.5%	1.9%	1.9%	0.0%
	有人員導覽參觀者	415	100.0%	88.0%	61.2%	26.7%	8.7%	3.4%	2.9%	0.5%
休憩設施數量	* 低頻率自由參觀者	338	100.0%	71.3%	34.3%	37.0%	20.4%	8.3%	7.4%	0.9%
	高頻率自由參觀者	111	100.0%	65.8%	17.1%	48.6%	27.9%	6.3%	4.5%	1.8%
	有人員導覽參觀者	495	100.0%	71.3%	38.0%	33.3%	18.4%	10.3%	8.9%	1.4%
休憩設施清潔舒適度	a 低頻率自由參觀者	338	100.0%	83.7%	44.4%	39.3%	14.2%	2.1%	1.5%	0.6%
	高頻率自由參觀者	111	100.0%	80.2%	27.9%	52.3%	16.2%	3.6%	1.8%	1.8%
	有人員導覽參觀者	495	100.0%	83.6%	53.7%	29.9%	10.9%	5.5%	4.4%	1.0%
整體空間空調舒適度	a 低頻率自由參觀者	338	100.0%	83.4%	47.9%	35.5%	11.8%	4.7%	3.3%	1.5%
	高頻率自由參觀者	111	100.0%	80.2%	34.2%	45.9%	18.9%	0.9%	0.9%	0.0%
	有人員導覽參觀者	495	100.0%	85.9%	55.8%	30.1%	10.1%	4.0%	4.0%	0.0%
各項設施指示標誌清楚明確度的	a 低頻率自由參觀者	338	100.0%	79.9%	40.5%	39.3%	16.0%	4.1%	3.6%	0.6%
	高頻率自由參觀者	111	100.0%	74.8%	26.1%	48.6%	20.7%	4.5%	4.5%	0.0%
	有人員導覽參觀者	495	100.0%	89.5%	58.6%	30.9%	8.1%	2.4%	2.0%	0.4%

		樣本數	合計	滿意			尚可	不滿意		
				小計	非常滿意	還算滿意		小計	不太滿意	非常不滿意
館內提供 導覽地圖 清楚明確度	* 低頻率自由參觀者	305	100.0%	82.6%	40.3%	42.3%	13.4%	3.9%	3.9%	0.0%
	高頻率自由參觀者	102	100.0%	74.5%	31.4%	43.1%	22.5%	2.9%	2.9%	0.0%
	有人員導覽參觀者	436	100.0%	88.3%	53.2%	35.1%	10.1%	1.6%	1.6%	0.0%
餐飲服務 環境清潔 舒適度	a 低頻率自由參觀者	177	100.0%	87.0%	45.8%	41.2%	13.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	高頻率自由參觀者	74	100.0%	77.0%	27.0%	50.0%	21.6%	1.4%	0.0%	1.4%
	有人員導覽參觀者	228	100.0%	91.2%	57.0%	34.2%	7.9%	0.9%	0.4%	0.4%
禮品販售 整體環境	a 低頻率自由參觀者	230	100.0%	83.5%	42.6%	40.9%	16.1%	0.4%	0.4%	0.0%
	高頻率自由參觀者	91	100.0%	79.1%	28.6%	50.5%	19.8%	1.1%	0.0%	1.1%
	有人員導覽參觀者	318	100.0%	87.1%	53.1%	34.0%	11.9%	0.9%	0.9%	0.0%
設置哺乳 室及哺乳 室清潔 舒適度	a 低頻率自由參觀者	55	100.0%	76.4%	47.3%	29.1%	16.4%	7.3%	3.6%	3.6%
	高頻率自由參觀者	22	100.0%	77.3%	22.7%	54.5%	22.7%	0.0%	0.0%	0.0%
	有人員導覽參觀者	85	100.0%	92.9%	68.2%	24.7%	7.1%	0.0%	0.0%	0.0%

五、 公共服務區的軟體服務及各類人員的服務態度之滿意度

比較不同類型觀眾對公共服務區的軟體服務及各類人員的服務態度之滿意度發現，所有項目皆有顯著差異但因超過 25% 的細格期望值小於 5，數據僅供參考。

表 28、觀眾對公共服務區的軟體服務及各類人員滿意度-觀眾類型比較

		樣本數	合計	滿意			尚可	不滿意		
				小計	非常滿意	還算滿意		小計	不太滿意	非常不滿意
售票人員 服務態度	a 低頻率自由參觀者	308	100.0%	92.2%	53.6%	38.6%	6.8%	1.0%	0.0%	1.0%
	高頻率自由參觀者	94	100.0%	91.5%	38.3%	53.2%	7.4%	1.1%	1.1%	0.0%
	有人員導覽參觀者	262	100.0%	92.0%	67.2%	24.8%	8.0%	0.0%	0.0%	0.0%
寄物處服 務人員服 務態度	a 低頻率自由參觀者	227	100.0%	93.4%	53.7%	39.6%	5.7%	0.9%	0.4%	0.4%
	高頻率自由參觀者	68	100.0%	86.8%	38.2%	48.5%	11.8%	1.5%	1.5%	0.0%
	有人員導覽參觀者	229	100.0%	92.1%	65.1%	27.1%	7.0%	0.9%	0.4%	0.4%
門口驗票 人員服務 態度	a 低頻率自由參觀者	331	100.0%	92.1%	56.8%	35.3%	7.3%	0.6%	0.3%	0.3%
	高頻率自由參觀者	108	100.0%	93.5%	42.6%	50.9%	6.5%	0.0%	0.0%	0.0%
	有人員導覽參觀者	397	100.0%	92.7%	64.2%	28.5%	7.3%	0.0%	0.0%	0.0%
服務台人 員服務態 度	a 低頻率自由參觀者	252	100.0%	95.6%	59.5%	36.1%	4.4%	0.0%	0.0%	0.0%
	高頻率自由參觀者	90	100.0%	94.4%	43.3%	51.1%	3.3%	2.2%	1.1%	1.1%
	有人員導覽參觀者	346	100.0%	93.9%	67.3%	26.6%	5.8%	0.3%	0.0%	0.3%

		樣本 數	合計	滿意			尚可	不滿意		
				小計	非常 滿意	還算 滿意		小計	不太 滿意	非常 不滿意
語音導覽 機租借服 務人員服 務態度	a 低頻率自由參觀者	164	100.0%	94.5%	56.1%	38.4%	4.9%	0.6%	0.6%	0.0%
	高頻率自由參觀者	54	100.0%	90.7%	37.0%	53.7%	5.6%	3.7%	3.7%	0.0%
	有人員導覽參觀者	333	100.0%	92.8%	67.9%	24.9%	6.6%	0.6%	0.6%	0.0%
餐飲販售 服務人員 服務態度	a 低頻率自由參觀者	121	100.0%	89.3%	48.8%	40.5%	8.3%	2.5%	1.7%	0.8%
	高頻率自由參觀者	53	100.0%	79.2%	26.4%	52.8%	17.0%	3.8%	1.9%	1.9%
	有人員導覽參觀者	168	100.0%	92.3%	60.7%	31.5%	7.7%	0.0%	0.0%	0.0%
禮品販售 服務人員 服務態度	a 低頻率自由參觀者	151	100.0%	88.7%	49.0%	39.7%	11.3%	0.0%	0.0%	0.0%
	高頻率自由參觀者	66	100.0%	84.8%	30.3%	54.5%	13.6%	1.5%	1.5%	0.0%
	有人員導覽參觀者	235	100.0%	92.3%	66.0%	26.4%	7.2%	0.4%	0.4%	0.0%
禮品多元 豐富性	a 低頻率自由參觀者	172	100.0%	78.5%	39.0%	39.5%	18.6%	2.9%	1.7%	1.2%
	高頻率自由參觀者	71	100.0%	83.1%	36.6%	46.5%	12.7%	4.2%	2.8%	1.4%
	有人員導覽參觀者	261	100.0%	87.4%	58.2%	29.1%	11.1%	1.5%	1.5%	0.0%
陳列室管 理員服務 態度	a 低頻率自由參觀者	251	100.0%	80.9%	42.2%	38.6%	16.7%	2.4%	1.2%	1.2%
	高頻率自由參觀者	85	100.0%	83.5%	28.2%	55.3%	14.1%	2.4%	2.4%	0.0%
	有人員導覽參觀者	383	100.0%	90.3%	60.1%	30.3%	8.6%	1.0%	1.0%	0.0%

六、 各項價格的滿意度

比較不同類型觀眾對各項價格滿意度發現，僅有在餐飲價格的滿意度評價有顯著差異(卡方檢定下， P 值 <0.05)，其他項目則因有超過 25%的細格期望值小於 5，數據僅供參考。

餐飲價格方面，以有人員導覽參觀者的滿意度較高，為 67.3%(非常滿意+還算滿意)，高頻率自由參觀者滿意度較低，為 30.0%；而觀察非常滿意的比例，仍以有人員導覽參觀者較高，為 31.0%，高頻率自由參觀者較低，為 6.0%。

七、 特展各項展覽設施滿意度

比較不同類型觀眾對特展各項展覽設施滿意度發現，所有項目皆有超過 25%的細格期望值小於 5，數據僅供參考。

表 29、觀眾對特展各項展覽設施滿意度-觀眾類型比較

			樣本數	合計	滿意			尚可	不滿意		
					小計	非常滿意	還算滿意		小計	不太滿意	非常不滿意
赫赫宗周－西周文化特展	展覽文物內容豐富性	a 低頻率自由參觀者	210	100.0%	90.5%	44.3%	46.2%	9.0%	0.5%	0.5%	0.0%
		高頻率自由參觀者	83	100.0%	92.8%	42.2%	50.6%	7.2%	0.0%	0.0%	0.0%
		有人員導覽參觀者	196	100.0%	95.9%	64.3%	31.6%	4.1%	0.0%	0.0%	0.0%
	「赫赫宗周－西周文化特展」展覽內容展示方式	a 低頻率自由參觀者	210	100.0%	89.0%	45.7%	43.3%	11.0%	0.0%	0.0%	0.0%
		高頻率自由參觀者	83	100.0%	90.4%	44.6%	45.8%	9.6%	0.0%	0.0%	0.0%
		有人員導覽參觀者	196	100.0%	93.9%	62.8%	31.1%	5.6%	0.5%	0.5%	0.0%
	「赫赫宗周－西周文化特展」陳列室動線規劃	a 低頻率自由參觀者	210	100.0%	82.4%	45.2%	37.1%	15.7%	1.9%	1.4%	0.5%
		高頻率自由參觀者	83	100.0%	81.9%	34.9%	47.0%	18.1%	0.0%	0.0%	0.0%
		有人員導覽參觀者	196	100.0%	91.8%	61.2%	30.6%	5.6%	2.6%	2.0%	0.5%
	「赫赫宗周－西周文化特展」陳列室空間規劃	a 低頻率自由參觀者	210	100.0%	89.0%	47.1%	41.9%	9.5%	1.4%	1.4%	0.0%
		高頻率自由參觀者	83	100.0%	88.0%	39.8%	48.2%	12.0%	0.0%	0.0%	0.0%
		有人員導覽參觀者	196	100.0%	92.3%	64.3%	28.1%	7.1%	0.5%	0.5%	0.0%
	陳列室光線照明	a 低頻率自由參觀者	210	100.0%	74.3%	38.6%	35.7%	21.0%	4.8%	4.8%	0.0%
		高頻率自由參觀者	83	100.0%	67.5%	24.1%	43.4%	26.5%	6.0%	6.0%	0.0%
		有人員導覽參觀者	196	100.0%	85.2%	54.6%	30.6%	9.2%	5.6%	5.1%	0.5%

八、常設展各項展覽設施滿意度

比較不同類型觀眾對常設展各項展覽設施滿意度發現，陳列室動線規劃及陳列室光線照明有顯著差異(卡方檢定下， P 值 <0.05)，其他項目則因有超過 25% 的細格期望值小於 5，數據僅供參考。

(一) 陳列室動線規劃

陳列室動線規劃方面，以有人員導覽參觀者的滿意度較高，為 88.7%(非常滿意+還算滿意)，低頻率自由參觀者滿意度較低，為 76.4%；而觀察非常滿意的比例，仍以有人員導覽參觀者較高，為 60.7%，高頻率自由參觀者較低，為 38.1%。

(二) 陳列室光線照明

陳列室光線照明方面，以有人員導覽參觀者滿意度較高，為 86.2%(非常滿意+還算滿意)，低頻率自由參觀者滿意度較低，為 79.2%；而觀察非常滿意的比例，仍以有人員導覽參觀者較高，為 53.3%，高頻率自由參觀者較低，為 31.0%。

表 30、觀眾對常設展各項展覽設施滿意度-觀眾類型比較

			樣 本 數	合 計	滿 意			尚 可	不 滿 意		
					小 計	非 常 滿 意	還 算 滿 意		小 計	不 太 滿 意	非 常 不 滿 意
常 設 展	展覽文 物內容 豐富性	a 低頻率自由參觀者	318	100.0%	92.5%	49.7%	42.8%	6.3%	1.3%	1.3%	0.0%
		高頻率自由參觀者	84	100.0%	90.5%	39.3%	51.2%	9.5%	0.0%	0.0%	0.0%
		有人員導覽參觀者	471	100.0%	95.8%	65.4%	30.4%	3.6%	0.6%	0.2%	0.4%
	展覽內 容展示 方式	a 低頻率自由參觀者	318	100.0%	91.5%	50.0%	41.5%	7.2%	1.3%	0.9%	0.3%
		高頻率自由參觀者	84	100.0%	90.5%	41.7%	48.8%	8.3%	1.2%	1.2%	0.0%
		有人員導覽參觀者	471	100.0%	93.8%	63.7%	30.1%	4.5%	1.7%	0.8%	0.8%
	陳列室 動線規 劃	* 低頻率自由參觀者	318	100.0%	76.4%	41.2%	35.2%	18.2%	5.3%	4.1%	1.3%
		高頻率自由參觀者	84	100.0%	83.3%	38.1%	45.2%	13.1%	3.6%	2.4%	1.2%
		有人員導覽參觀者	471	100.0%	88.7%	60.7%	28.0%	7.0%	4.2%	3.0%	1.3%
	陳列室 空間規 劃	a 低頻率自由參觀者	318	100.0%	84.6%	44.0%	40.6%	12.3%	3.1%	2.8%	0.3%
		高頻率自由參觀者	84	100.0%	83.3%	38.1%	45.2%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%
		有人員導覽參觀者	471	100.0%	89.8%	58.8%	31.0%	6.8%	3.4%	2.3%	1.1%
	陳列室 光線照 明	* 低頻率自由參觀者	318	100.0%	79.2%	41.8%	37.4%	16.7%	4.1%	3.5%	0.6%
		高頻率自由參觀者	84	100.0%	79.8%	31.0%	48.8%	16.7%	3.6%	3.6%	0.0%
		有人員導覽參觀者	471	100.0%	86.2%	53.3%	32.9%	8.9%	4.9%	2.3%	2.5%

九、國立故宮博物院官網的各項滿意度

比較不同類型觀眾對國立故宮博物院官網的各項滿意度發現，網站內容豐富性、網站介面視覺設計及網站整體表現沒有顯著差異(卡方檢定下，P 值 > 0.05)，其他項目則因有超過 25%的細格期望值小於 5，數據僅供參考。

表 31、觀眾對國立故宮博物院官網的各項滿意度-觀眾類型比較

		樣本數	合計	滿意			尚可	不滿意		
				小計	非常滿意	還算滿意		小計	不太滿意	非常不滿意
網站介面操作 便利性	低頻率自由參觀者	95	100.0%	85.3%	30.5%	54.7%	11.6%	3.2%	1.1%	2.1%
	高頻率自由參觀者	64	100.0%	78.1%	37.5%	40.6%	21.9%	0.0%	0.0%	0.0%
	有人員導覽參觀者	77	100.0%	83.1%	51.9%	31.2%	13.0%	3.9%	3.9%	0.0%
網站內容豐富 性	低頻率自由參觀者	95	100.0%	85.3%	35.8%	49.5%	11.6%	3.2%	2.1%	1.1%
	高頻率自由參觀者	64	100.0%	73.4%	39.1%	34.4%	23.4%	3.1%	3.1%	0.0%
	有人員導覽參觀者	77	100.0%	83.1%	49.4%	33.8%	14.3%	2.6%	2.6%	0.0%
網站介面視覺 設計	低頻率自由參觀者	95	100.0%	84.2%	41.1%	43.2%	13.7%	2.1%	1.1%	1.1%
	高頻率自由參觀者	64	100.0%	76.6%	39.1%	37.5%	21.9%	1.6%	1.6%	0.0%
	有人員導覽參觀者	77	100.0%	84.4%	45.5%	39.0%	14.3%	1.3%	1.3%	0.0%
網站整體表現	低頻率自由參觀者	95	100.0%	83.2%	30.5%	52.6%	13.7%	3.2%	2.1%	1.1%
	高頻率自由參觀者	64	100.0%	79.7%	35.9%	43.8%	20.3%	0.0%	0.0%	0.0%
	有人員導覽參觀者	77	100.0%	87.0%	49.4%	37.7%	10.4%	2.6%	2.6%	0.0%

十、開放時間各項措施的滿意度

比較不同類型觀眾對開放時間各項措施滿意度發現，開放時間整體規劃沒有顯著差異(卡方檢定下，P 值>0.05)，其他項目則因有超過 25%的細格期望值小於 5，數據僅供參考。

表 32、觀眾對開放時間各項措施的滿意度-觀眾類型比較

		樣本數	合計	滿意			尚可	不滿意		
				小計	非常滿意	還算滿意		小計	不太滿意	非常不滿意
每周五及周六 延長夜間開放 時間至晚間九 點	低頻率自由參觀者	338	100.0%	89.6%	58.0%	31.7%	9.5%	0.9%	0.6%	0.3%
	高頻率自由參觀者	111	100.0%	94.6%	65.8%	28.8%	3.6%	1.8%	1.8%	0.0%
	有人員導覽參觀者	495	100.0%	88.5%	57.2%	31.3%	11.5%	0.0%	0.0%	0.0%
每周五及周六 夜間 6:30 -9:00 憑國人 身分證可免費 參觀	低頻率自由參觀者	338	100.0%	85.2%	64.2%	21.0%	12.1%	2.7%	1.5%	1.2%
	高頻率自由參觀者	111	100.0%	94.6%	71.2%	23.4%	3.6%	1.8%	1.8%	0.0%
	有人員導覽參觀者	495	100.0%	86.7%	60.2%	26.5%	12.5%	0.8%	0.6%	0.2%
開放時間整體 規劃	低頻率自由參觀者	338	100.0%	87.0%	48.8%	38.2%	12.4%	0.6%	0.3%	0.3%
	高頻率自由參觀者	111	100.0%	90.1%	56.8%	33.3%	7.2%	2.7%	2.7%	0.0%
	有人員導覽參觀者	495	100.0%	86.3%	54.5%	31.7%	12.1%	1.6%	0.8%	0.8%

十一、推薦親朋好友參觀國立故宮博物院意願度

觀察各類型觀眾對國立故宮博物院的推薦意願度之評價，以高頻率自由參觀者的推薦意願度較高(97.3%)，其次是有人員導覽參觀者為 95.2%，而低頻率自由參觀者的推薦意願度較低(92.9%)，經卡方檢定上述推薦意願度比例，沒有顯著差異。(上述推薦意願度為一定會+可能會的比例)。(圖 78)

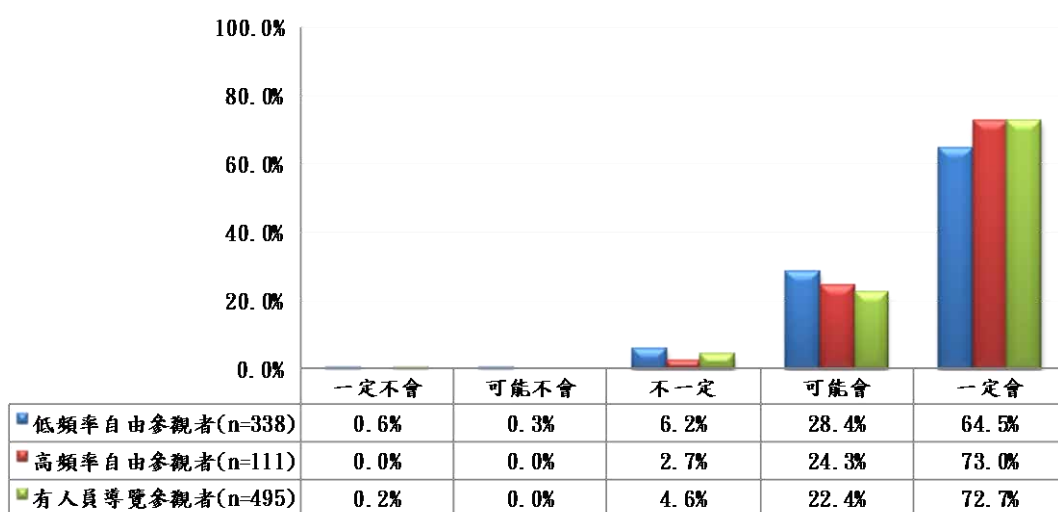
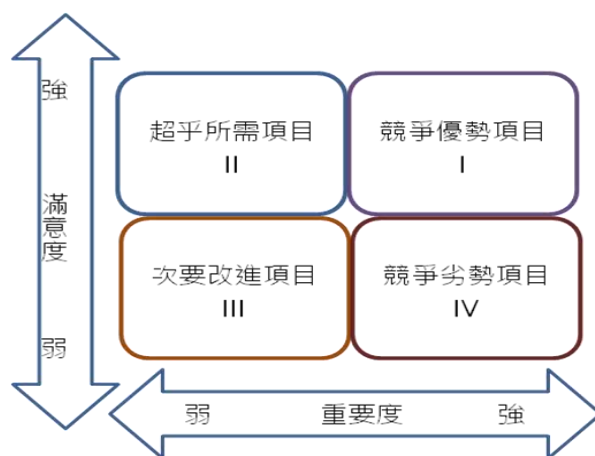


圖 78、觀眾對推薦親朋好友參觀國立故宮博物院意願度-觀眾類型比較

陸、重要性－績效分析 (IPA) 分析

Martilla and James 於 1977 年發展的「重要性－績效」分析方法(IPA)，已成為制定機構定位策略與資源分配決策的參考依據。IPA 則依據「重要性」與「績效」二個構面的高、低值將服務或產品的屬性分成四類。此外，參考相關文獻資料，何慧怡(2001)臺灣藝術大學藝術博物館觀眾滿意度研究中，採用 IPA 分析方法，更清楚瞭解觀眾對於博物館的整體表現滿意度及重視程度，與觀眾對於各項服務及設施之期望，以作為各單位於各項服務上的所投入之資源分配決策之參考。

「重要性－績效」分析方法(IPA)，視各項目滿意度表現為績效，重要性則是由各項目與整體滿意度之相關性表示，依據整體表現與其他項目的重要度及滿意度比例在平面座標上描繪座標點，各座標點（服務項目）將落在四個區域中的某一塊區域。平面座標上的四個區域分別代表不同的意義：



- ◆ 第一象限(I)競爭優勢項目
表示觀眾認為該項服務之重要度高，且服務滿意度亦高，此服務項目為本機關的競爭優勢項目。
- ◆ 第二象限(II)超乎所需項目
表示觀眾認為該項服務之重要度低，但對於服務滿意度卻高，此服務項目雖贏得好評但對於本項服務項目的助益不大，未來應可考慮此部分的資源是否需要調整，或將其資源投入至需改進的地方，使資源能做最有效之運用。
- ◆ 第三象限(III)次要改進項目
表示觀眾認為該項服務之重要度低，且服務滿意度亦低，此服務項目未來有改進的空間，雖不是當務之急需要立即性的修正，但仍需注意。
- ◆ 第四象限(IV)競爭劣勢項目
表示觀眾認為該項服務之重要度高，但服務滿意度表現低，此服務項目為本機關劣勢所在，則應列為優先改進項目

一、 整體性-重要性績效分析

依據 IPA 分析方法，101 年度觀眾參觀國立故宮博物院的整體滿意度與「公共服務區各項設施」、「公共服務區軟體服務及人員服務態度」、「各項價格」、「特展設施規劃」、「常設展設施規劃」、「導覽解說」及「官網」等項目之「重要性－績效」分析如下：

（一）競爭優勢項目

觀眾認為重要度高且服務滿意度也較高者，表示此服務項目為本院的競爭優勢項目，應盡力繼續保持目前之良好狀況。各類別下之細項如下：

1. 公共服務區各項設施：「5-7. 公共服務區的各項設施指示標誌清楚明確度」、「5-5. 休憩設施的清潔舒適度」及「5-1. 整體動線規劃」。
2. 公共服務區軟體服務及人員服務態度：「6-5. 語音導覽機租借服務人員」及「6-9. 陳列室管理員」。
3. 特展設施規劃：「8-1A. 展覽文物內容的豐富性」、「8-1B. 展覽內容的展示方式」、「8-1D. 陳列室的空間規劃」及「8-1C. 陳列室的動線規劃」。
4. 常設展設施規劃：「8-2A. 展覽文物內容的豐富性」、「8-2B. 展覽內容的展示方式」、「8-2D. 陳列室的空間規劃」、「8-2C. 陳列室的動線規劃」及「8-2E. 陳列室的光線照明」。
5. 官網：「10_2-4. 網站整體滿意度」。

（二）超乎所需項目：

觀眾認為服務之重要度較低，但對於服務滿意度有較高的評價，此服務項目雖贏得好評但對於整體表現的助益不大，未來應可考慮此部分的資源是否需要調整，或將其資源投入至需改進的地方，使資源能做最有效之運用。各類別下之細項如下：

1. 公共服務區各項設施：「5-10. 禮品販售的整體環境」、「5-11. B1 設有哺集乳室，對哺集乳室的清潔舒適度」、「5-2. 洗手間的數量」、「5-3. 洗手間的清潔舒適度」、「5-6. 整體空間的空調舒適度」、

「5-8. 館內提供導覽地圖的清楚明確度」及「5-9. 餐飲服務環境的清潔舒適度」。

2. 公共服務區軟體服務及人員服務態度:「6-1. 售票人員」、「6-2. 寄物處服務人員」、「6-3. 門口驗票人員」、「6-4. 服務台人員」、「6-6. 餐飲販售服務人員」、「6-7. 禮品販售服務人員」及「6-8. 禮品的多元豐富性」。
3. 特展設施規劃:「8-1E. 陳列室的光線照明」
4. 導覽解說:「9-1. 故宮團體導覽解說人員-服務態度」、「9-2. 故宮團體導覽解說人員-導覽內容說」、「9-3. 旅遊團導遊解說人員-服務態度滿意度」、「9-4. 旅遊團導遊解說人員-導覽內容說明滿意度」、「9-5. 個人語音導覽機-內容說明滿意度」。
5. 官網:「10_2-1. 網站介面操作便利性」、「10_2-2. 網站內容的豐富性」及「10_2-3. 網站介面視覺設計」。
6. 開放時間:「12-1. 每週五及週六延長夜間開放時間至晚間九點」、「12-2. 每週五及週六夜間 6:30 至 9:00 憑國人身分證件可免費參觀」及「12-4. 開放參觀時間規劃整體看法」。

(三) 次要改進項目：

「7-1. 門票售價」、「7-2. 租用個人語音導覽費」、「7-4. 文創商品價格」及「7-3. 餐飲價格」為重要性較低，且觀眾感受服務滿意度也較低者。雖然觀眾感受之滿意度績效欠佳，但相對而言觀眾認知的重要性也較低，表示此服務項目未來有改進的空間，雖不是當務之急需要立即性的修正，但仍需注意。

(四) 競爭劣勢項目：

「5-4. 休憩設施的數量」觀眾認為該項服務之重要度高，但服務滿意度表現低，此服務項目為本院劣勢所在，則應列為優先改進項目。

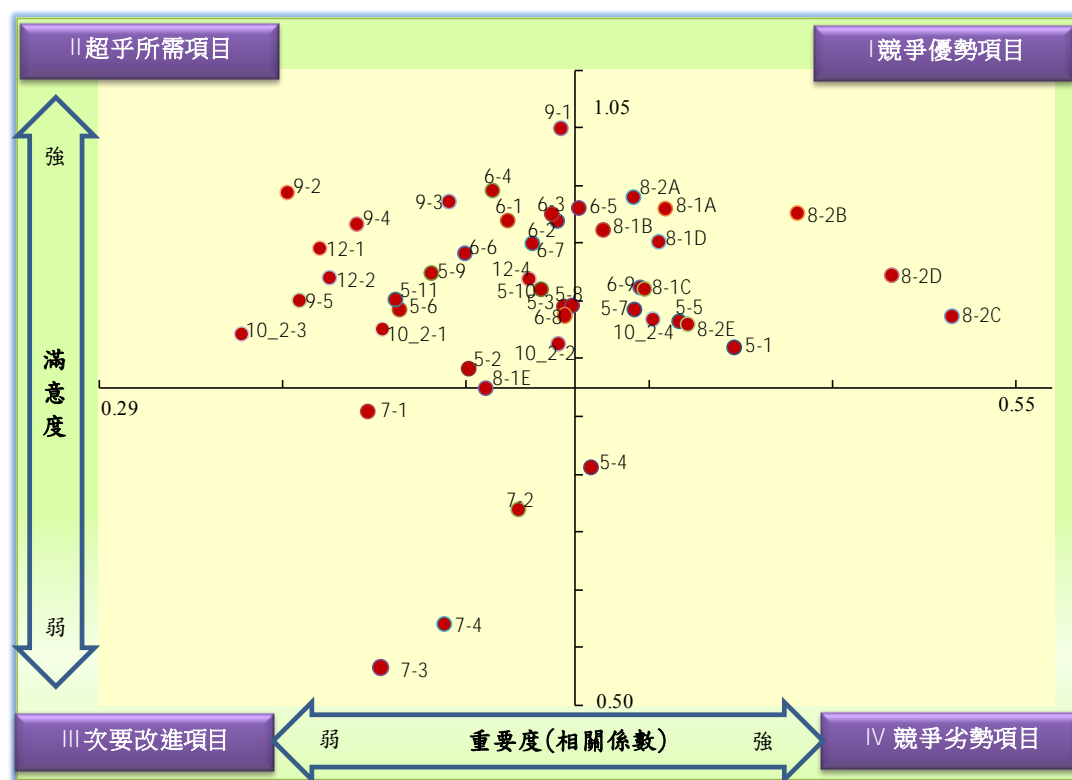


圖 79、各項滿意度與重要度模型-整體

二、團體觀眾-重要性績效分析

團體觀眾為故宮非常重要的觀眾群，透過 IPA 分析方法將團體觀眾單獨來觀察其未來的資源投入策略，其 101 年度團體觀眾參觀國立故宮博物院的整體滿意度與「公共服務區各項設施」、「公共服務區軟體服務及人員服務態度」、「各項價格」、「特展設施規劃」、「常設展設施規劃」及「官網」等項目之「重要性—績效」分析如下：

(一) 競爭優勢項目

團體觀眾認為重要度高且服務滿意度也較高者，表示此服務項目為本院的競爭優勢項目，應盡力繼續保持目前之良好狀況。各類別下之細項如下：

1. 公共服務區各項設施：「5-1. 整體動線規劃」、「5-8. 館內提供導覽地圖的清楚明確度」、「5-7. 公共服務區的各項設施指示標誌清楚明確度」、「5-9. 餐飲服務環境的清潔舒適度」及「5-5. 休憩設施的清潔舒適度」。
2. 公共服務區軟體服務及人員服務態度：「6-6. 餐飲販售服務人員」、

「6-2. 寄物處服務人員」、「6-1. 售票人員」、「6-3. 門口驗票人員」及「6-5. 語音導覽機租借服務人員」。

3. 特展設施規劃:「8-1D. 陳列室的空間規劃」、「8-1C. 陳列室的動線規劃」、「8-1A. 展覽文物內容的豐富性」、「8-1B. 展覽內容的展示方式」及「8-1E. 陳列室的光線照明」。
4. 常設展設施規劃:「8-2D. 陳列室的空間規劃」、「8-2C. 陳列室的動線規劃」及「8-2B. 展覽內容的展示方式」。
5. 官網:「10_2-4. 網站整體滿意度」、「10_2-3. 網站介面視覺設計」及「10_2-1. 網站介面操作便利性」。
6. 開放時間:「12-4. 開放參觀時間規劃整體看法」。

(二) 超乎所需項目:

團體觀眾認為服務之重要度較低，但對於服務滿意度有較高的評價，此服務項目雖贏得好評但對於整體表現的助益不大，未來應可考慮此部分的資源是否需要調整，或將其資源投入至需改進的地方，使資源能做最有效之運用。各類別下之細項如下：

1. 公共服務區各項設施:「5-3. 洗手間的清潔舒適度」、「5-10. 禮品販售的整體環境」、「5-6. 整體空間的空調舒適度」、「5-11. B1 設有哺集乳室，對哺集乳室的清潔舒適度」及「5-2. 洗手間的數量」。
2. 公共服務區軟體服務及人員服務態度:「6-9. 陳列室管理員」、「6-4. 服務台人員」、「6-7. 禮品販售服務人員」及「6-8. 禮品的多元豐富性」。
3. 常設展設施規劃:「8-2E. 陳列室的光線照明」及「8-2A. 展覽文物內容的豐富性」。
4. 價格:「7-1. 門票售價」。
5. 開放時間:「12-2. 每週五及週六夜間 6:30 至 9:00 憑國人身分證件可免費參觀」及「12-1. 每週五及週六延長夜間開放時間至晚間九點」。

三、 散客觀眾-重要性績效分析

透過本調查各項分析可瞭解其散客對各項滿意度評價與團體觀眾有不同的看法，同時散客又以居住台灣地區為主要的觀眾群，將散客觀眾單獨來觀察其未來的資源投入策略，其 101 年度散客觀眾參觀國立故宮博物院的整體滿意度與「公共服務區各項設施」、「公共服務區軟體服務及人員服務態度」、「各項價格」、「特展設施規劃」、「常設展設施規劃」及「官網」等項目之「重要性－績效」分析如下：

（一）競爭優勢項目

散客觀眾認為重要度高且服務滿意度也較高者，表示此服務項目為本院的競爭優勢項目，應盡力繼續保持目前之良好狀況。各類別下之細項如下：

1. 公共服務區各項設施：「5-10. 禮品販售的整體環境」、「5-5. 休憩設施的清潔舒適度」及「5-2. 洗手間的數量」。
2. 公共服務區軟體服務及人員服務態度：「6-8. 禮品的多元豐富性」及「6-9. 陳列室管理員」。
3. 特展設施規劃：「8-1A. 展覽文物內容的豐富性」。
4. 常設展設施規劃：「8-2C. 陳列室的動線規劃」、「8-2D. 陳列室的空間規劃」、「8-2E. 陳列室的光線照明」、「8-2A. 展覽文物內容的豐富性」及「8-2B. 展覽內容的展示方式」。
5. 官網：「10_2-4. 網站整體滿意度」及「10_2-2. 網站內容的豐富性」。

（二）超乎所需項目：

散客觀眾認為服務之重要度較低，但對於服務滿意度有較高的評價，此服務項目雖贏得好評但對於整體表現的助益不大，未來應可考慮此部分的資源是否需要調整，或將其資源投入至需改進的地方，使資源能做最有效之運用。各類別下之細項如下：

1. 公共服務區各項設施：「5-4. 休憩設施的數量」、「5-3. 洗手間的清潔舒適度」、「5-7. 公共服務區的各項設施指示標誌清楚明確度」、「5-1. 整體動線規劃」、「5-6. 整體空間的空調舒適度」、「5-8.

館內提供導覽地圖的清楚明確度」、「5-11.B1 設有哺集乳室，對哺集乳室的清潔舒適度」及「5-9. 餐飲服務環境的清潔舒適度」。

2. 公共服務區軟體服務及人員服務態度：「6-7. 禮品販售服務人員」、「6-4. 服務台人員」、「6-3. 門口驗票人員」、「6-1. 售票人員」、「6-5. 語音導覽機租借服務人員」、「6-2. 寄物處服務人員」、「6-6. 餐飲販售服務人員」及。
3. 價格：「7-1. 門票售價」。
4. 特展設施規劃：「8-1B. 展覽內容的展示方式」、「8-1D. 陳列室的空間規劃」、「8-1C. 陳列室的動線規劃」及「8-1E. 陳列室的光線照明」。
5. 官網：「10_2-1. 網站介面操作便利性」及「10_2-3. 網站介面視覺設計」。
6. 開放時間：「12-4. 開放參觀時間規劃整體看法」、「12-1. 每週五及週六延長夜間開放時間至晚間九點」及「12-2. 每週五及週六夜間 6:30 至 9:00 憑國人身分證件可免費參觀」。

（三）次要改進項目：

「7-4. 文創商品價格」及「7-3. 餐飲價格」為重要性較低，且散客觀眾感受服務滿意度也較低者。雖然散客觀眾感受之滿意度績效欠佳，但相對而言散客觀眾認知的重要性也較低，表示此服務項目未來有改進的空間，雖不是當務之急需要立即性的修正，但仍需注意。

（四）競爭劣勢項目：

「7-2. 租用個人語音導覽費」散客觀眾認為該項服務之重要度高，但服務滿意度表現低，此服務項目為本院劣勢所在，則應列為優先改進項目。

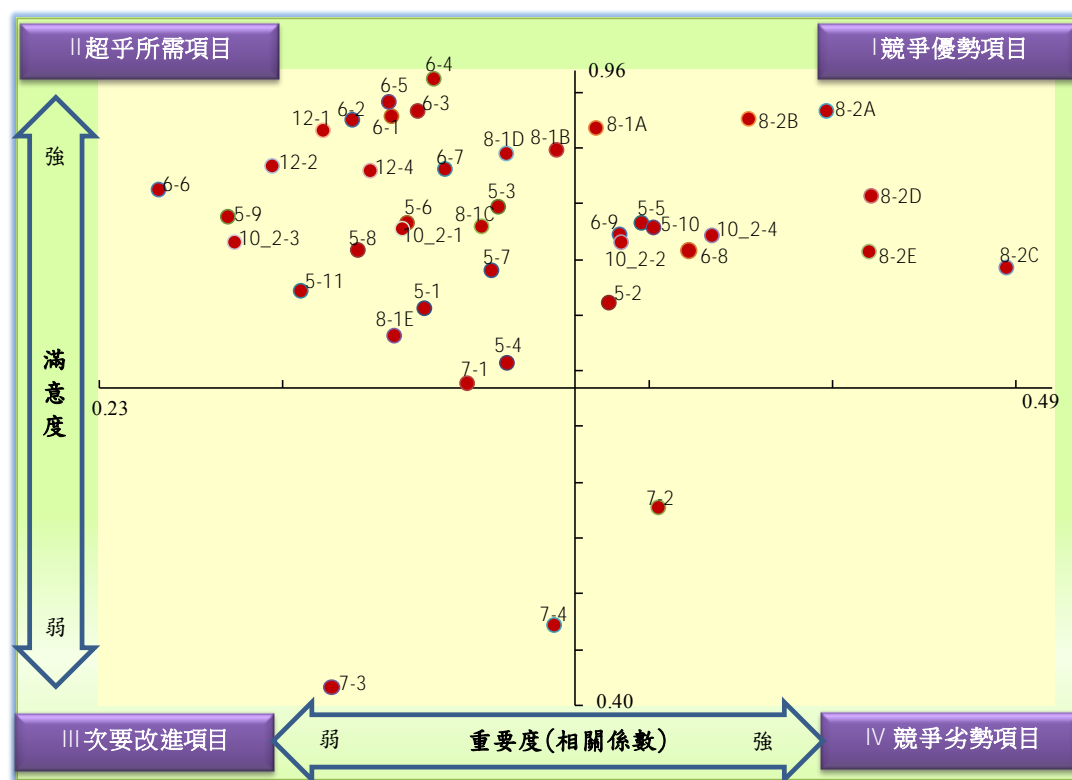


圖 81、各項滿意度與重要度模型-散客觀眾

柒、 歷年趨勢分析

一、 參觀民眾樣本特性之歷年比較

(一) 觀眾屬性

團體觀眾來訪的比例從 100 年度的 53.3% 降至 101 年度的 50.2%，主要因今年於樣本規劃時有針對特性進行增補，所造成的差異，但在統計上尚屬誤差範圍內，沒有顯著差異；觀察近四年來看，以 97 年度的團體客比例較低，為 39.0%，但在 100 年度以後，團體客已超過五成。如下表：

	97 年度	99 年度	100 年度	101 年度
團體	39.0%	45.8%	53.3%	50.2%
散客	54.3%	54.3%	46.7%	49.8%
無意見	6.7%	0.0%	0.0%	0.0%

(二) 觀眾因特定展覽而參觀國立故宮博物院

觀眾因特定展覽而參觀國立故宮博物院的比率從 100 年度的 32.9% 降至 101 年度的 28.0%，有顯著差異；觀察近三年來看，觀眾因特定展覽而參觀國立故宮博物院的比率從 99 年度的 34.0% 逐年下降至 101 年度的 28.0%。如下表：

	99 年度	100 年度	101 年度
沒有	66.0%	67.1%	72.0%
有	34.0%	32.9%	28.0%

二、 參觀民眾行為變化的歷年比較

(一) 觀眾停留時間

觀眾停留時間方面，100 年度與 101 年度相較，僅在停留 3-4 小時的比例有顯著差異，從 100 年度的 9.5% 降至 101 年度的 6.9%；綜觀各年度觀眾停留時間的比例，並沒有明顯變化，平均約 2 小時左右。如下表：

	97 年度	98 年度	99 年度	100 年度	101 年度
1 小時以內	16.7%	5.7%	9.0%	4.5%	5.7%
1-2 小時	45.1%	36.5%	46.6%	50.2%	51.0%
2-3 小時	24.1%	36.9%	31.3%	30.4%	31.4%
3-4 小時	10.2%	13.3%	9.6%	9.5%	6.9%
4 小時以上	3.4%	7.6%	3.5%	5.4%	5.1%
不清楚	0.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

(二) 觀眾回訪國立故宮博物院的頻率

觀眾回訪國立故宮博物院的頻率方面，第一次來的比例從 100 年度的 48.6% 升至 101 年度的 58.3%，有顯著差異；觀察各年度觀眾回訪國立故宮博物院的頻率，第一次來的比例最低為 98 年度的 46.7%，最高為 101 年度的 58.3%，觀眾回訪國立故宮博物院的頻率未持平或穩定地上升、下降，相對地，每隔一年度便會明顯上升或下降，回訪率並不穩定。如下表：

	97 年度	98 年度	99 年度	100 年度	101 年度
第一次來	58.2%	46.7%	57.0%	48.6%	58.3%
曾經來過	41.8%	53.3%	43.0%	51.4%	41.7%

(三) 觀眾近三年內參觀國立故宮博物院之次數

觀眾近三年內參觀國立故宮博物院之次數方面，半年內曾參觀過的比例從 100 年度的 40.3% 降至 101 年度的 31.0%，有顯著差異，而一年以上的比例從 100 年度的 44.5% 升至 101 年度的 53.1%（一年至三年+超過三年以上），也有顯著差異，顯示觀眾近一年參觀國立故宮博物院的次數下降。

觀察各年度的比例，半年內曾參觀過的比例以 98 年的 26.3% 最低，100 年度的 40.3% 最高，從 98 年度至 100 年度呈現攀升的趨勢，但 101 年度則再下降，值得注意。如下表：

	97 年度	98 年度	99 年度	100 年度	101 年度
半年內	28.0%	26.3%	34.0%	40.3%	31.0%
半年至一年內	12.4%	20.8%	14.5%	15.2%	16.0%
一年	53.6%	52.9%	51.5%	44.5%	19.3%
以上					33.8%
其他	6.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

(四) 觀眾特別為了何項展覽或活動而來

觀眾特別為了何項展覽或活動而來方面，除玉器、週六晚間故宮週末夜活動外，其他項目 100 年度與 101 年度相較皆有顯著差異，各項比例皆下降，以書畫下降較多，從 100 年度的 35.6% 降至 101 年度的 21.2%，其次是陶瓷，從 100 年度的 45.3% 降至 101 年度的 33.3%。如下表：

展覽或活動項目	100 年度	101 年度
陶瓷	45.3%	33.3%
銅器	29.5%	22.0%
玉器(翠玉白菜)	51.8%	50.8%
書畫	35.6%	21.2%
佛教文物	14.7%	7.2%

展覽或活動項目	100 年度	101 年度
圖書文獻	15.5%	6.1%
雕刻、多寶格	26.3%	17.4%
書畫多媒體室	9.4%	4.9%
週六晚間故宮週末夜活動	2.2%	0.4%

(五) 觀眾參觀過程中感到困擾的事件

觀眾參觀過程中感到困擾的事件方面，除「其他遊客有插隊的狀況」、「其他遊客未依規定參觀(如拍照)」、「無障礙設施不足」外，其他項目 100 年度與 101 年度相較皆有顯著差異，有 8 個項目比例下降，以「陳列室內遊客人數過多」下降 11.5 個百分點最多，其次是「其他遊客說話音量過大」下降 11.2 個百分點；有 3 個項目比例上升，以「展區動線不佳」上升 6 個百分點最多，其次是「解說人員(包括故宮團體導覽解說人員及旅遊團導遊解說人員)音量過大」上升 4.8 個百分點。如下表：

	100 年度	101 年度
陳列室內遊客人數過多	64.1%	52.6%
其他遊客說話音量過大	41.3%	30.1%
文宣品不足	9.5%	6.3%
故宮團體導覽解說人員音量過大	9.1%	3.1%
旅遊團導遊解說人員音量過大		10.8%
場館迴音過大	9.6%	3.0%
語音導覽機不夠衛生	2.7%	0.5%
其他遊客有插隊的狀況	14.2%	11.1%
展區動線不佳	0.0%	6.0%
其他遊客未依規定參觀(如拍照)	9.1%	6.8%
指標不清楚	7.6%	4.7%
雙肩後背包禁止帶入	12.2%	7.2%
展場內不可喝水飲食	12.8%	7.6%
無障礙設施不足	0.5%	1.1%
其他事件	1.7%	3.6%

三、「公共服務區硬體設施」滿意度歷年比較

綜觀近二年度院內標示及服務品質滿意度之比較，101 年度之滿意度表現為 82.8%與原訂目標值(100 年度滿意度 77.0%)相較，其達成度為 100% (82.8/77.0 = 107.5%)。而針對「公共服務區硬體設施」之各項目表現的感受，發現僅「整體動線規劃」的滿意度下降，其他各項皆上升，以「餐飲服務環境的清潔舒適度」上升 12.2 個百分點最多，其次是「禮品販售的整體環境」上升 11.5 個百分點，而「洗手間的清潔舒適度」也大幅上升了 8.4 個百分點。(表 33)

表 33、觀眾對「公共服務區硬體設施」的滿意度-近二年比較

	101 年度				100 年度				正面比例 年度變動
	樣本數	正面	尚可	負面	樣本數	正面	尚可	負面	
5-1. 整體動線規劃	944	81.0%	14.2%	4.8%	845	84.0%	12.5%	3.4%	-3.0%
5-2. 洗手間的數量	804	79.2%	15.3%	5.5%	845	77.7%	18.2%	4.0%	1.5%
5-3. 洗手間的清潔舒適度	804	86.1%	10.3%	3.6%	845	77.7%	18.2%	4.0%	8.4%
5-4. 休憩設施的數量	944	70.7%	20.2%	9.1%	845	66.6%	23.4%	9.9%	4.1%
5-6. 整體空間的空調舒適度	944	84.3%	11.8%	3.9%	845	80.1%	14.8%	5.1%	4.2%
5-7. 公共服務區的各項設施指示標誌清楚明確度	944	84.3%	12.4%	3.3%	845	82.5%	13.6%	3.9%	1.8%
5-9. 餐飲服務環境的清潔舒適度	479	87.5%	11.9%	0.6%	392	75.3%	19.6%	5.1%	12.2%
5-10. 禮品販售的整體環境	639	84.7%	14.6%	0.8%	486	73.2%	21.8%	4.9%	11.5%

(一) 整體動線規劃

整體動線規劃方面，滿意度(還算滿意+非常滿意)從 100 年度的 84.0%降至 101 年度的 81.0%，但在統計上尚屬誤差範圍內，沒有顯著差異；觀察近四年來看，以 99 年度的滿意度 75.6%較低，其他年度皆有八成以上滿意度。(圖 82)

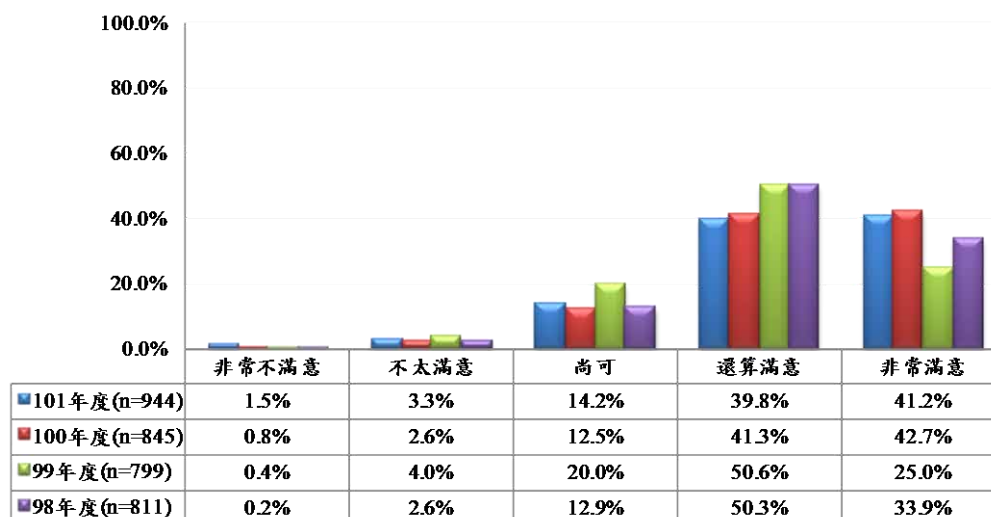


圖 82、觀眾對整體動線規劃的滿意度年度比較

(二) 洗手間的數量及清潔舒適度

洗手間的數量方面，滿意度(還算滿意+非常滿意)從 100 年度的 77.7% 升至 101 年度的 79.2%，但在統計上尚屬誤差範圍內，沒有顯著差異；觀察近四年來看，以 97 年度的滿意度 69.4% 較低，其他年度皆有七成以上滿意度，並且逐年攀升。(圖 83)

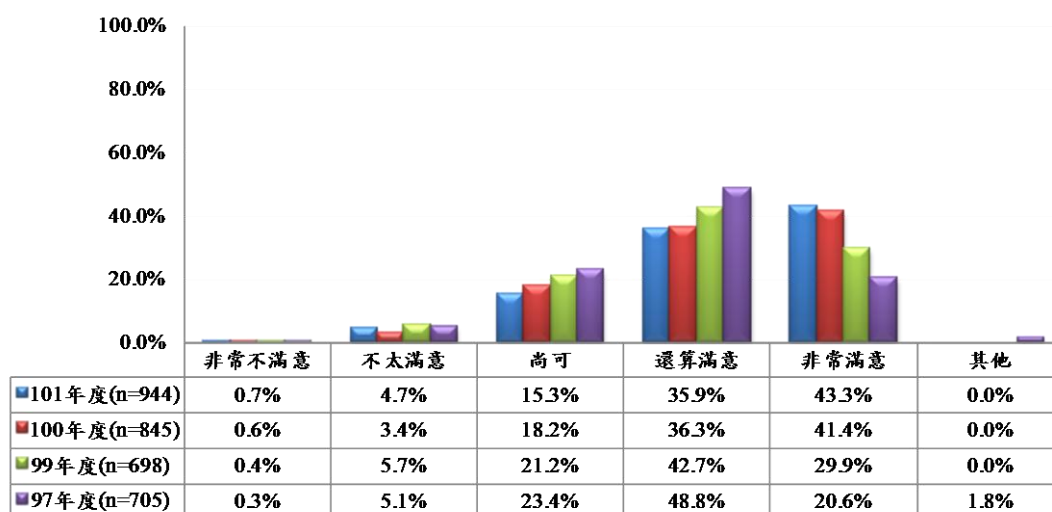


圖 83、觀眾對洗手間的數量的滿意度年度比較

洗手間的清潔舒適度方面，滿意度(還算滿意+非常滿意)從 100 年度的 77.7% 升至 101 年度的 86.1%，有顯著差異，其中非常滿意者從 41.4% 升至 53.6%；觀察近四年來看，以 100 年度的滿意度 77.7% 較低，其他年度皆有八成以上滿意度，101 年度整體滿意度已回復 99 年度的水準，其中非常滿意者更較 99 年度增加 13.8 個百分點。(圖 84)

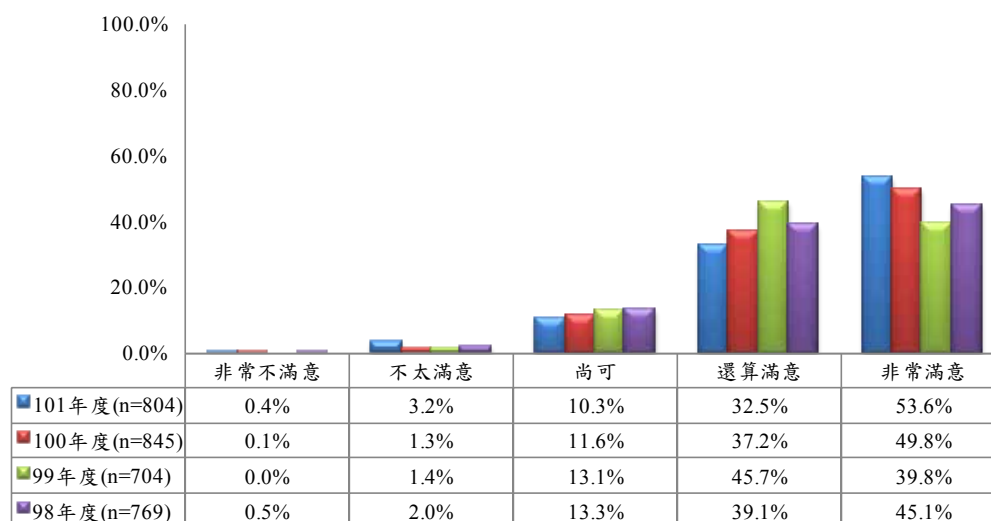


圖 84、觀眾對洗手間清潔舒適度的滿意度年度比較

(三) 公共服務區休憩設施數量

公共服務區休憩設施數量方面，滿意度(還算滿意+非常滿意)從 100 年度的 66.6% 升至 101 年度的 70.7%，但在統計上尚屬誤差範圍內，沒有顯著差異；觀察近五年來看，以 97 年度的滿意度 61.1% 較低，其次是 100 年度的 66.6%，其他年度皆有七成以上滿意度。(圖 85)

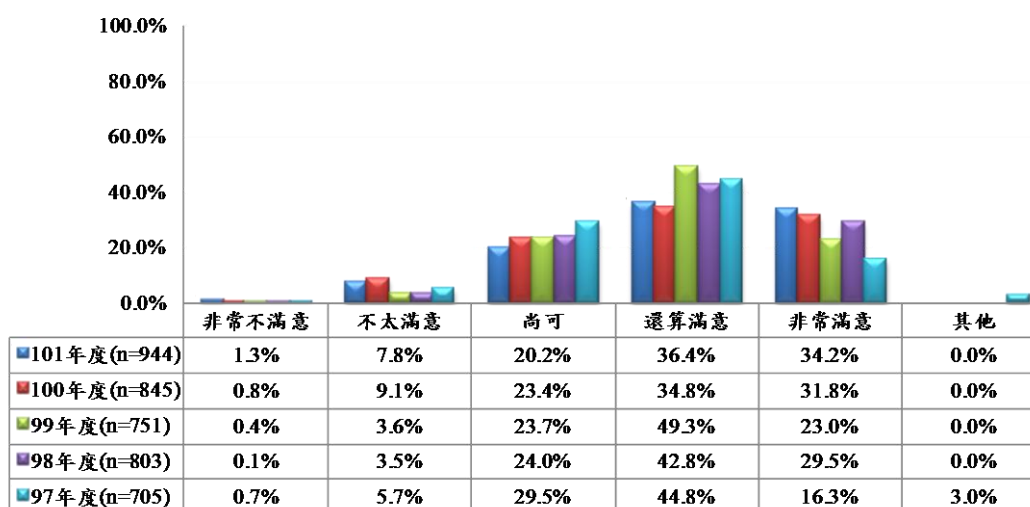


圖 85、觀眾對公共服務區休憩設施數量的滿意度年度比較

(四) 整體空間的空調舒適度

整體空間的空調舒適度方面，滿意度(還算滿意+非常滿意)從 100 年度的 80.1% 升至 101 年度的 84.3%，有顯著差異，其中非常滿意者從 40.7% 升至 50.4%。(圖 86)

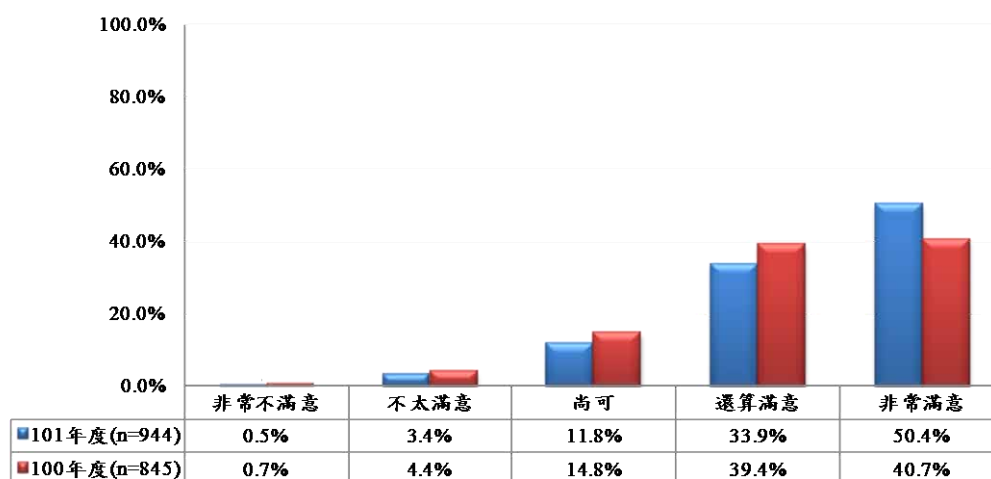


圖 86、觀眾對整體空間的空調舒適度的滿意度年度比較

(五) 公共服務區的各项設施指示標誌清楚明確度

公共服務區的各项設施指示標誌清楚明確度方面，滿意度(還算滿意+非常滿意)從 100 年度的 82.5% 升至 101 年度的 84.3%，但在統計上尚屬誤差範圍內，沒有顯著差異，但非常滿意者從 41.8% 升至 48.3%；觀察近五年來看，以 98 年度的滿意度 75.8% 較低，但從 98 年度至 101 年度呈現逐年攀升的趨勢。(圖 87)

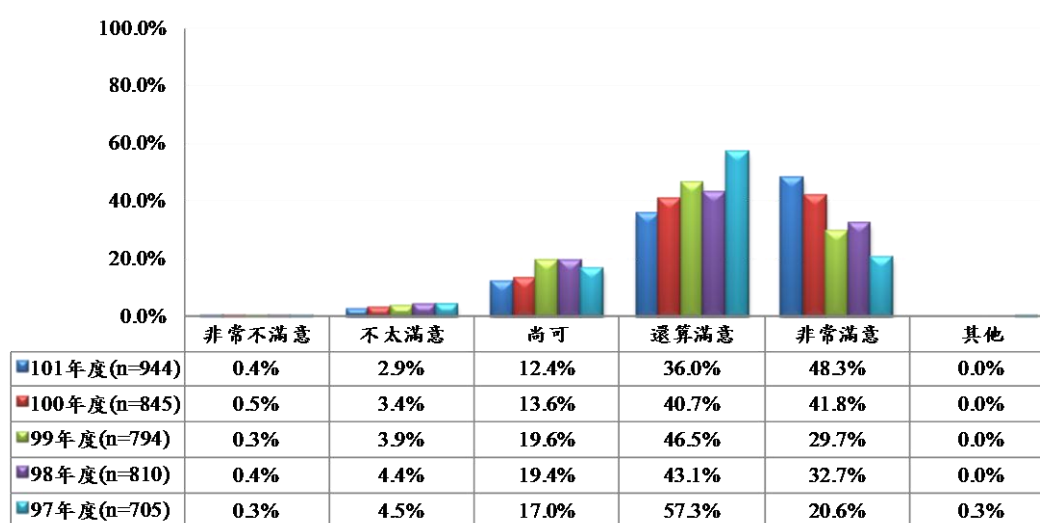


圖 87、觀眾對公共服務區的各项設施指示標誌清楚明確度的滿意度年度比較

(六) 餐飲服務環境的清潔舒適度

餐飲服務環境的清潔舒適度方面，滿意度(還算滿意+非常滿意)從 100 年度的 75.3% 升至 101 年度的 87.5%，有顯著差異，其中非常滿意者從 40.1% 升至 48.2%；觀察近四年來看，以 98 年度的滿意度 53.1% 較低，但從 98 年度至 101 年度呈現逐年攀升的趨勢。(圖 88)

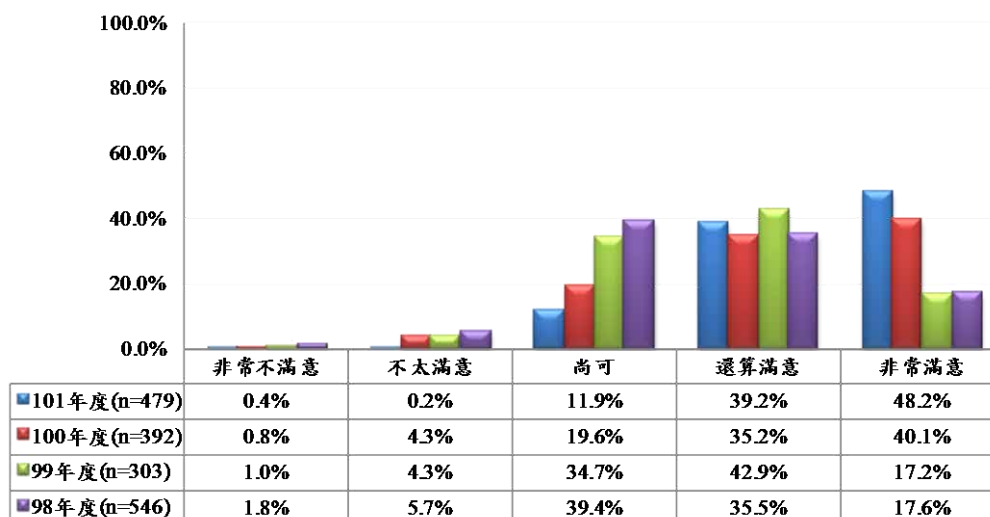


圖 88、觀眾對餐飲服務環境清潔舒適度的滿意度年度比較

(七) 禮品販售的整體環境

禮品販售的整體環境方面，滿意度(還算滿意+非常滿意)從 100 年度的 73.2% 升至 101 年度的 84.7%，有顯著差異，其中非常滿意者從 36.0% 升至 45.9%；觀察近四年來看，以 98 年度的滿意度 69.2% 較低，但從 98 年度至 101 年度呈現逐年攀升的趨勢。(圖 89)

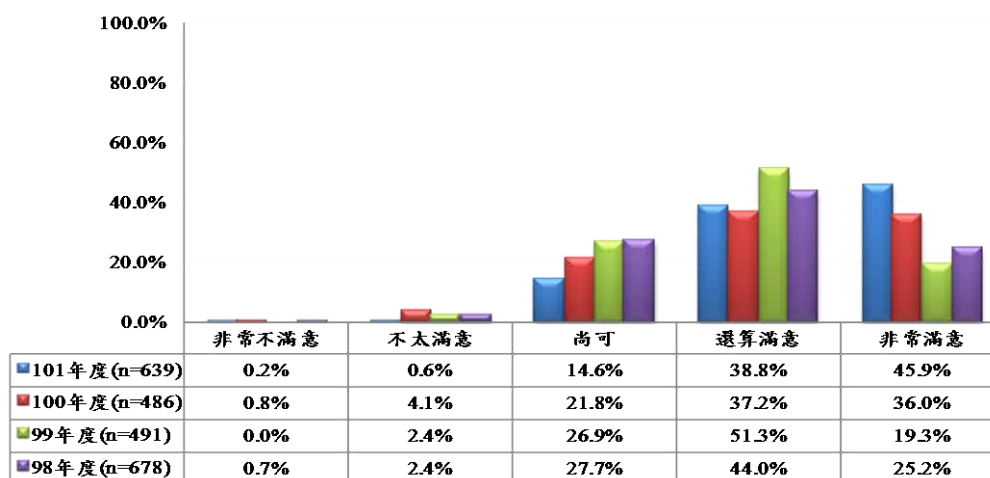


圖 89、觀眾對禮品販售整體環境的滿意度年度比較

四、「公共服務區軟體服務及人員服務態度」滿意度歷年比較

綜觀近二年度整體人員服務滿意度之表現，101 年度之評價為 91.4%與原訂目標值(100 年度滿意度 84.6%)相較，達成度為 100% ($91.4/84.6=108.0\%$)。而針對「公共服務區軟體服務及人員服務態度」在各項目表現的感受，發現所有項目的滿意度上升，以「餐飲販售服務人員」上升 12.2 個百分點最多，其次是「故宮團體導覽解說人員」上升 10.6 個百分點。(表 34)

表 34、觀眾對公共服務區軟體服務及人員服務態度的滿意度-近二年度比較

	101 年度				100 年度				正面比例 年度變動
	樣本數	正面	尚可	負面	樣本數	正面	尚可	負面	
6-1. 售票人員	664	92.0%	7.4%	0.6%	675	85.5%	13.9%	0.6%	6.5%
6-2. 寄物處服務人員	524	92.0%	7.1%	1.0%	599	85.3%	14.2%	0.5%	6.7%
6-3. 門口驗票人員	836	92.6%	7.2%	0.2%	691	85.6%	13.5%	0.8%	7.0%
6-4. 服務台人員	688	94.6%	4.9%	0.4%	675	86.7%	12.4%	0.9%	7.9%
6-5. 語音導覽機租借 服務人員	551	93.1%	6.0%	0.9%	527	86.9%	11.8%	1.3%	6.2%
6-6. 餐飲販售服務人 員	342	89.2%	9.4%	1.5%	421	77.0%	21.9%	1.2%	12.2%
6-7. 禮品販售服務人 員	452	90.0%	9.5%	0.4%	538	82.0%	16.7%	1.3%	8.0%
6-9. 陳列室管理員	719	86.2%	12.1%	1.7%	538	84.1%	14.5%	1.4%	2.1%
9-1. 故宮團體導覽解 說人員	54	96.3%	3.7%	0.0%	552	85.7%	12.9%	1.4%	10.6%
9-3. 旅遊團導遊解說 人員	394	95.2%	3.8%	1.0%	590	86.7%	11.7%	1.5%	8.5%

(一) 售票人員服務態度

售票人員服務態度方面，滿意度(還算滿意+非常滿意)從 100 年度的 85.5%升至 101 年度的 92.0%，有顯著差異，其中非常滿意者從 43.1%升至 56.8%；觀察近三年來看，以 97 年度的滿意度 81.5%較低，但從 97 年度至 101 年度呈現攀升的趨勢。(圖 90)

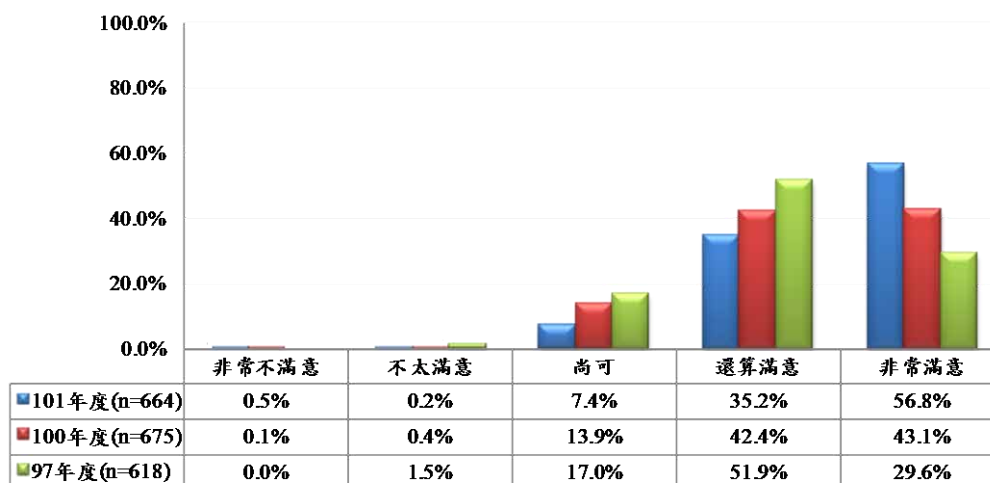


圖 90、觀眾對售票人員服務態度的滿意度年度比較

(二) 寄物處服務人員服務態度

寄物處服務人員服務態度方面，滿意度(還算滿意+非常滿意)從 100 年度的 85.3% 升至 101 年度的 92.0%，有顯著差異，其中非常滿意者從 42.1% 升至 56.7%；觀察近三年來看，以 97 年度的滿意度 80.9% 較低，但從 97 年度至 101 年度呈現攀升的趨勢。(圖 91)

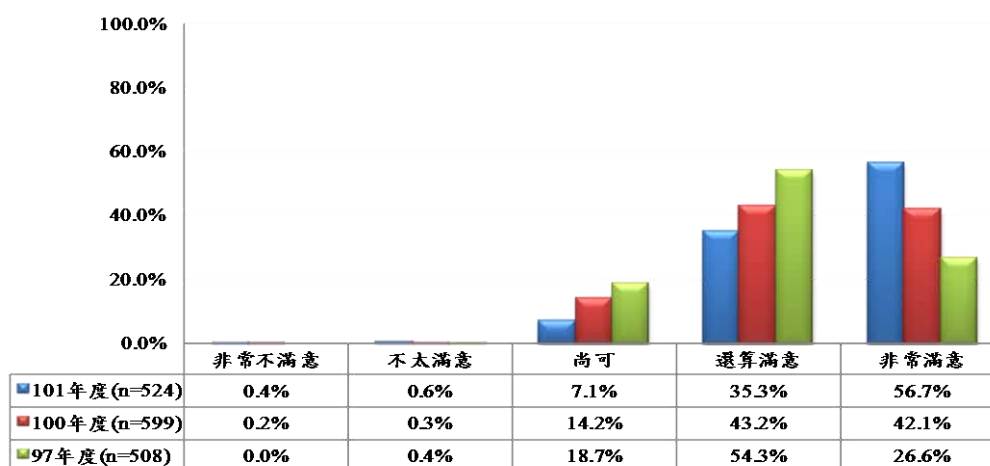


圖 91、觀眾對寄物處服務人員服務態度的滿意度年度比較

(三) 門口驗票人員服務態度

門口驗票人員服務態度方面，滿意度(還算滿意+非常滿意)從 100 年度的 85.6% 升至 101 年度的 92.6%，有顯著差異，其中非常滿意者從 42.8% 升至 58.5%；觀察近三年來看，以 97 年度的滿意度 81.4% 較低，但從 97 年度至 101 年度呈現攀升的趨勢。(圖 92)

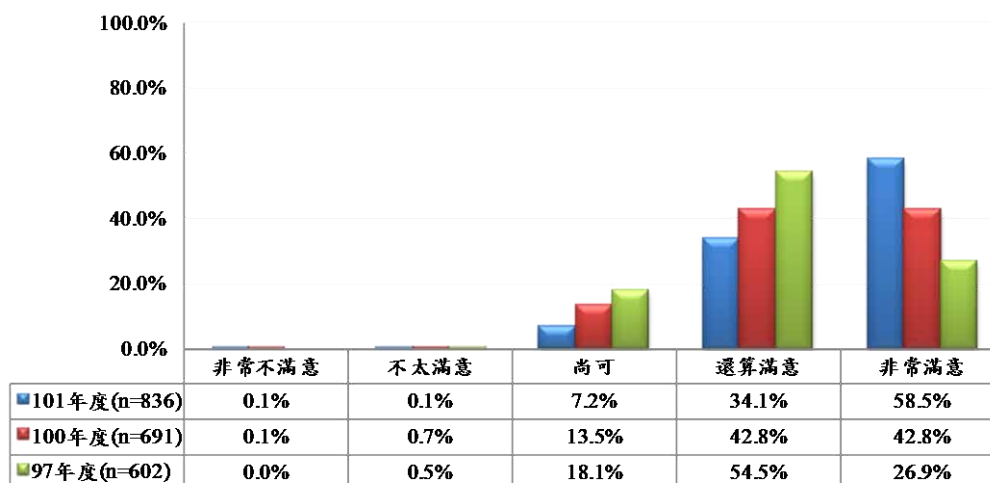


圖 92、觀眾對門口驗票人員服務態度的滿意度年度比較

(四) 服務台人員服務態度

服務台人員服務態度方面，滿意度(還算滿意+非常滿意)從 100 年度的 86.7% 升至 101 年度的 94.6%，有顯著差異，其中非常滿意者從 45.5% 升至 61.3%；觀察近三年來看，以 97 年度的滿意度 84.6% 較低，但從 97 年度至 101 年度呈現攀升的趨勢。(圖 93)

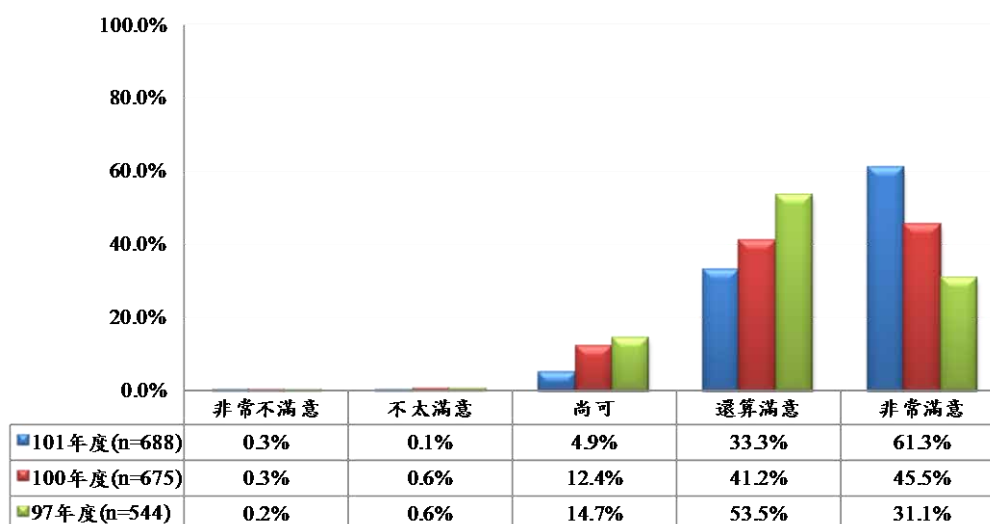


圖 93、觀眾對服務台人員服務態度的滿意度年度比較

(五) 語音導覽機租借服務人員服務態度

語音導覽機租借服務人員服務態度方面，滿意度(還算滿意+非常滿意)從 100 年度的 86.9% 升至 101 年度的 93.1%，有顯著差異，其中非常滿意者從 42.5% 升至 61.3%。(圖 94)

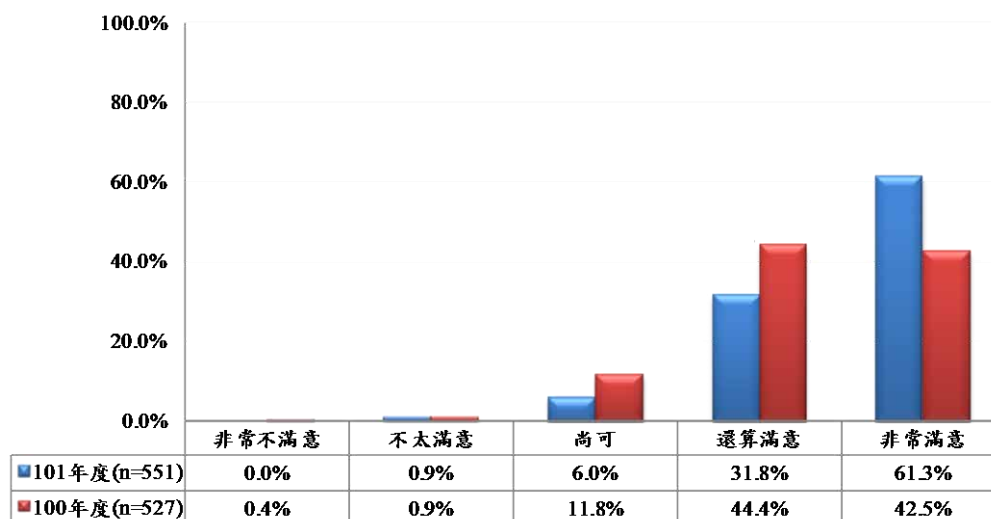


圖 94、觀眾對語音導覽機租借服務人員服務態度的滿意度年度比較

(六) 餐飲販售服務人員服務態度

餐飲販售服務人員服務態度方面，滿意度(還算滿意+非常滿意)從 100 年度的 77.0% 升至 101 年度的 89.2%，有顯著差異，其中非常滿意者從 39.7% 升至 51.2%。(圖 95)

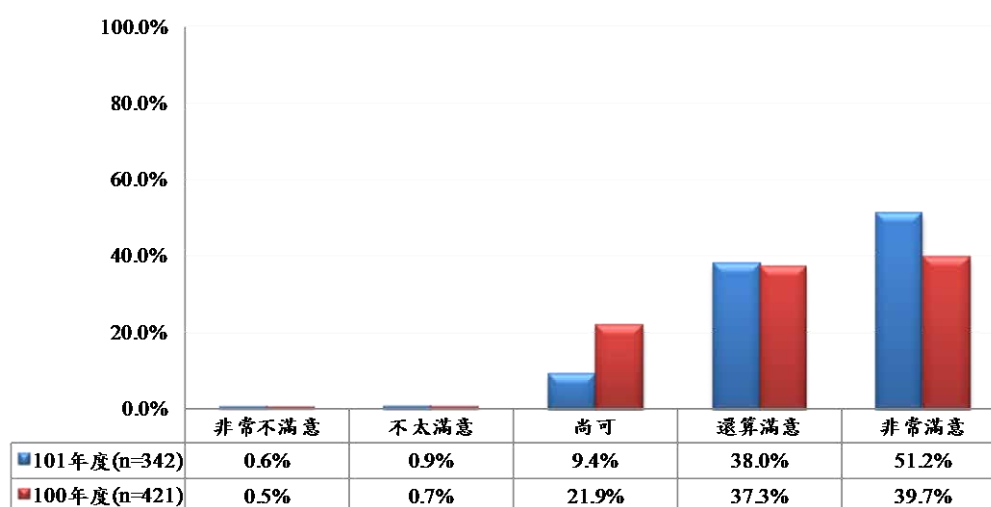


圖 95、觀眾對餐飲販售服務人員服務態度的滿意度年度比較

(七) 禮品販售服務人員服務態度

禮品販售服務人員服務態度方面，滿意度(還算滿意+非常滿意)從 100 年度的 82.0% 升至 101 年度的 90.0%，有顯著差異，其中非常滿意者從 39.6% 升至 55.1%。(圖 96)

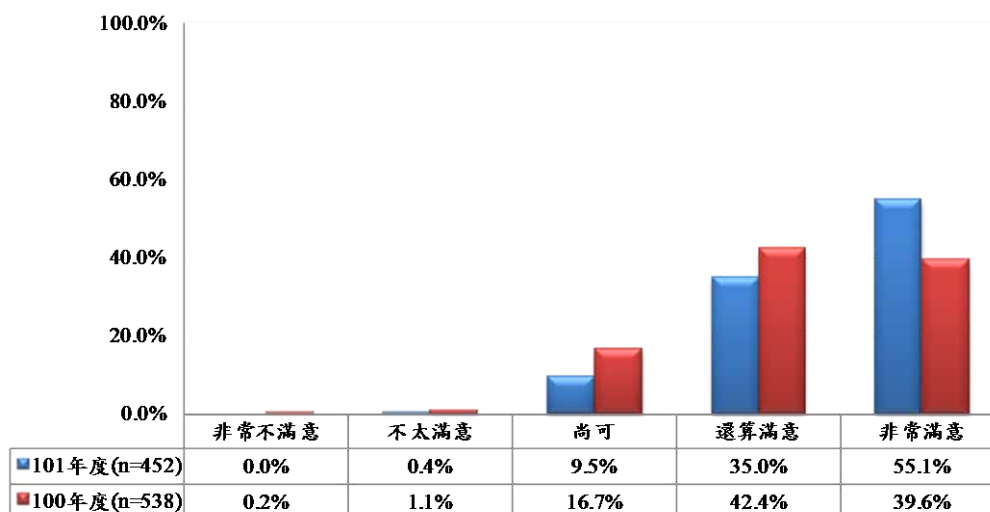


圖 96、觀眾對禮品販售服務人員服務態度的滿意度年度比較

(八) 陳列室管理員服務態度

陳列室管理員服務態度方面，滿意度(還算滿意+非常滿意)從 100 年度的 84.1% 升至 101 年度的 86.2%，在統計上尚在誤差範圍內，沒有顯著差異，但非常滿意者從 43.3% 升至 50.1%；觀察近三年來看，以 97 年度的滿意度 79.5% 較低，但從 97 年度至 101 年度呈現攀升的趨勢。(圖 97)

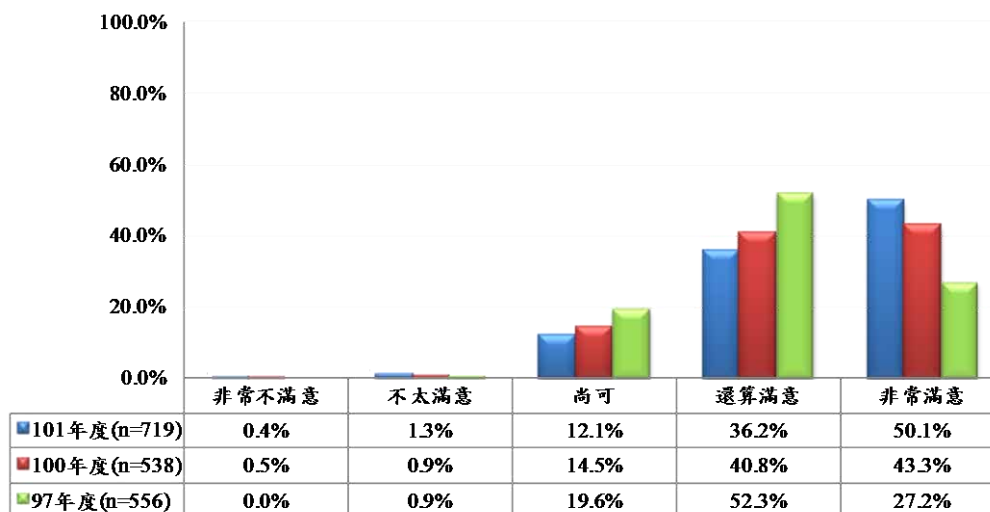


圖 97、觀眾對陳列室管理員服務態度的滿意度年度比較

(九) 故宮團體導覽解說人員服務態度

故宮團體導覽解說人員服務態度方面，滿意度(還算滿意+非常滿意)從 100 年度的 85.7% 升至 101 年度的 96.3%，有顯著差異，其中非常滿意者從 46.2% 升至 77.8%。(圖 98)

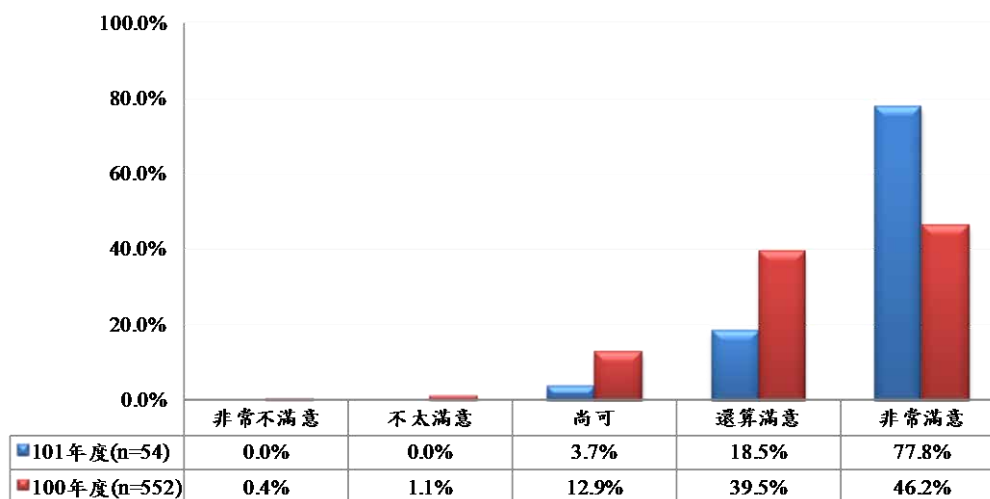


圖 98、觀眾對故宮團體導覽解說人員服務態度的滿意度年度比較

(十) 旅遊團導遊解說人服務態度

旅遊團導遊解說人服務態度方面，滿意度(還算滿意+非常滿意)從 100 年度的 86.7% 升至 101 年度的 95.2%，有顯著差異，其中非常滿意者從 48.6% 升至 80.2%。(圖 99)

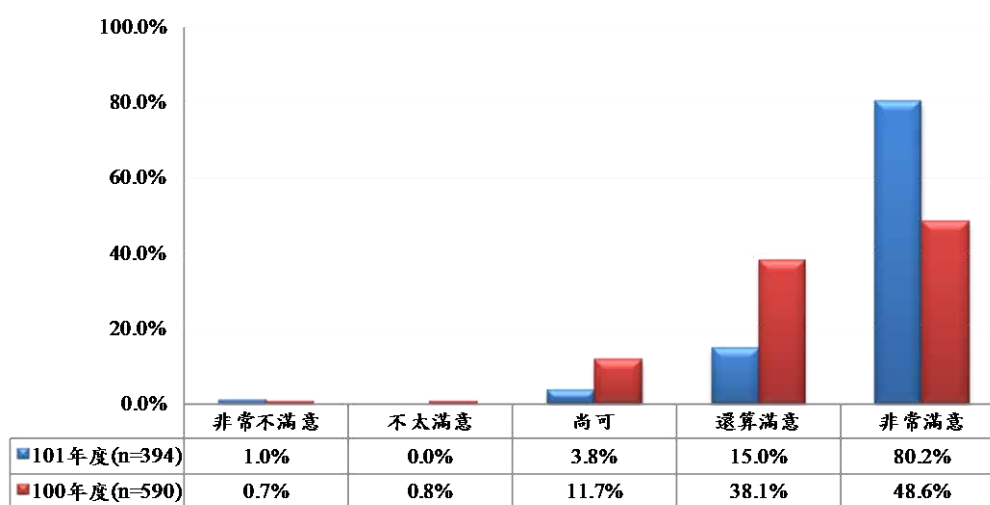


圖 99、觀眾對旅遊團導遊解說人服務態度的滿意度年度比較

五、「餐飲價格」滿意度歷年比較

餐飲價格方面，滿意度(還算滿意+非常滿意)從 100 年度的 66.3% 降至 101 年度的 53.3%，有顯著差異，其中非常滿意者從 32.5% 降至 21.8%。(圖 100)

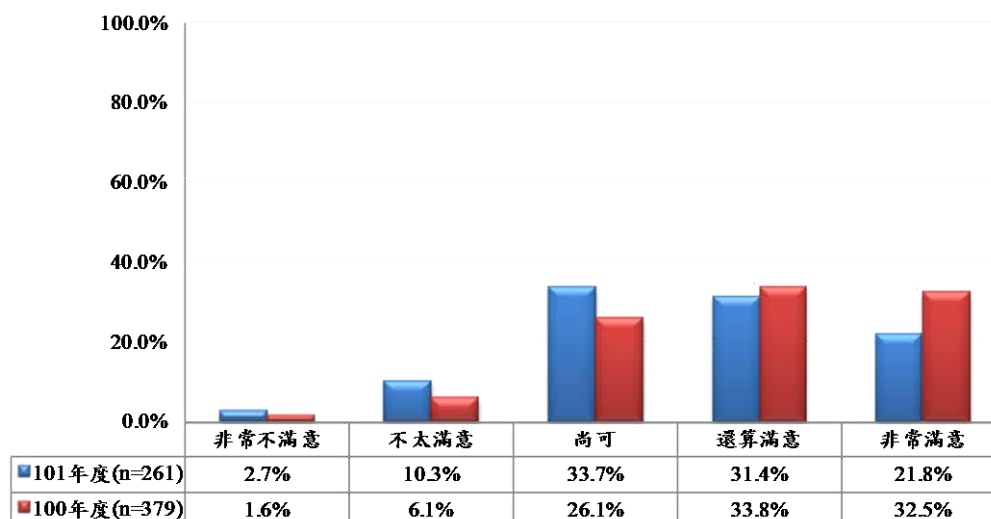


圖 100、觀眾對餐飲價格的滿意度年度比較

六、展覽設施滿意度歷年比較

觀察近二年觀眾對展覽設施的滿意度，在常設展的參觀率方面，101 年度的參觀率為 92.5%較 100 年度下降的趨勢(98.3%)。而在常設展展覽設施的滿意度，發現有 2 個項目的滿意度上升，以「展覽文物內容的豐富性」上升 4.4 個百分點較多，3 個項目的滿意度下降，以「陳列室的動線規劃」下降 2.2 個百分點較多。(表 35)

在特展之滿意度方面，因考量兩年度特展內容不同，故未作年度比較。

綜觀整體展覽設施的滿意度，滿意度最高的「展覽文物內容的豐富性」，101 年度滿意度(94.0%)與原訂目標值(100 年度滿意度 89.6%)相較，達成度為 100% (94.0/89.6=104.9%)。

表 35、觀眾對常設展展覽設施的滿意度-近二年度比較

	101 年度				100 年度				正面比例 年度變動
	樣本數	正面	尚可	負面	樣本數	正面	尚可	負面	
8-2A. 常設展-展覽文物內容的豐富性	873	94.0%	5.2%	0.8%	831	89.6%	10.0%	0.4%	4.4%
8-2B. 常設展-展覽內容的展示方式	873	92.7%	5.8%	1.5%	831	89.7%	10.2%	0.1%	3.0%
8-2C. 常設展-陳列室的動線規劃	873	83.7%	11.7%	4.6%	831	85.9%	13.6%	0.5%	-2.2%
8-2D. 常設展-陳列室的空間規劃	873	87.3%	9.7%	3.0%	831	88.3%	11.4%	0.2%	-1.0%
8-2E. 常設展-陳列室的光線照明	873	83.0%	12.5%	4.5%	831	84.2%	14.0%	1.9%	-1.2%

(一) 展覽文化內容的豐富性滿意度

展覽文化內容的豐富性方面，滿意度(還算滿意+非常滿意)從 100 年度的 89.6% 升至 101 年度的 94.0%，有顯著差異，其中非常滿意者從 39.1% 升至 57.2%；觀察近五年來看，以 97 年度的滿意度 88.5% 較低，而 101 年度的滿意度 94.0% 則是最高的年度。(圖 101)

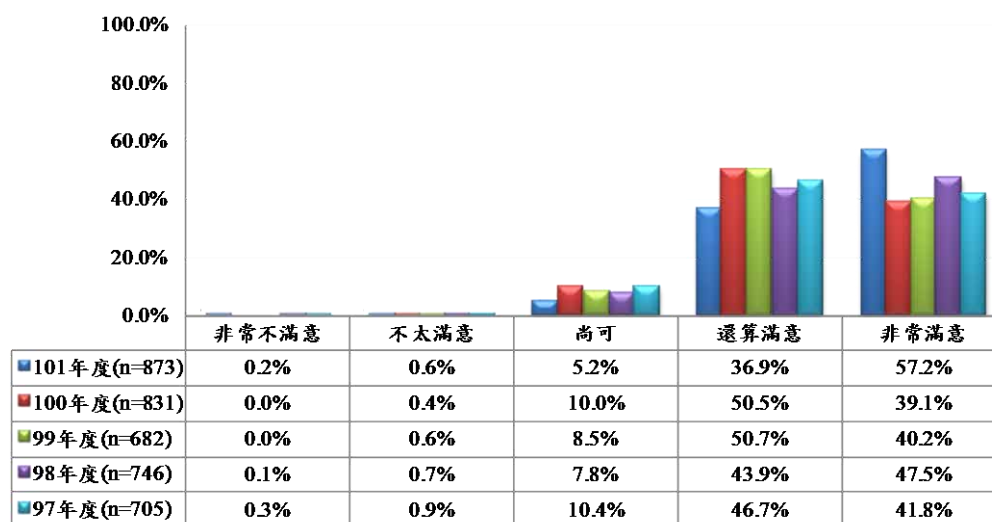


圖 101、觀眾對常設展展覽文化內容的豐富性的滿意度年度比較

(二) 展覽內容的展示方式滿意度

展覽內容的展示方式方面，滿意度(還算滿意+非常滿意)從 100 年度的 89.7% 升至 101 年度的 92.7%，有顯著差異，其中非常滿意者從 32.5% 升至 56.6%；觀察近五年來看，以 97 年度的滿意度 80.9% 較低，而 101 年度的滿意度 92.7% 則是最高的年度。(圖 102)

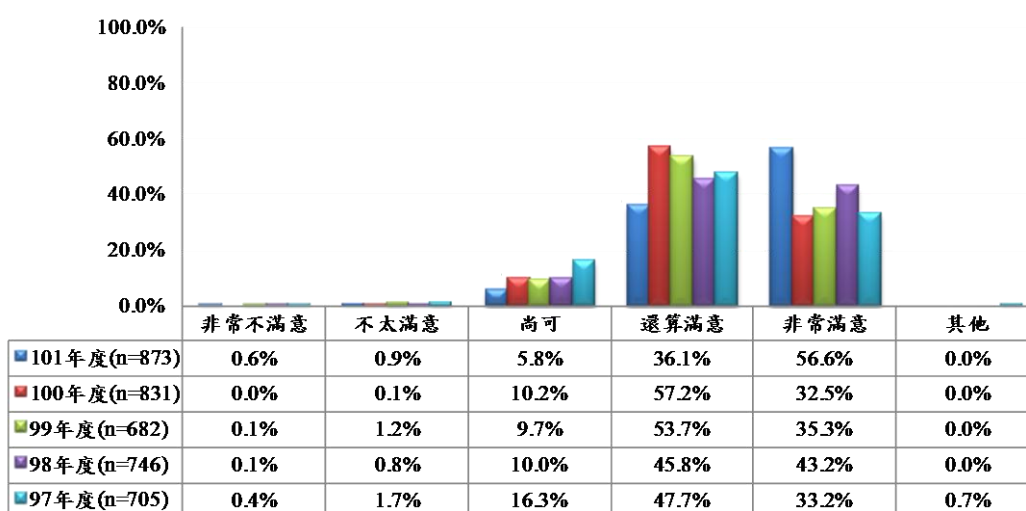


圖 102、觀眾對常設展展覽內容展示方式的滿意度年度比較

(三) 陳列室的動線規劃滿意度

陳列室的動線規劃方面，滿意度(還算滿意+非常滿意)從 100 年度的 85.9%降至 101 年度的 83.7%，在統計上尚在誤差範圍內，沒有顯著差異，但非常滿意者從 35.7%升至 51.4%。(圖 103)

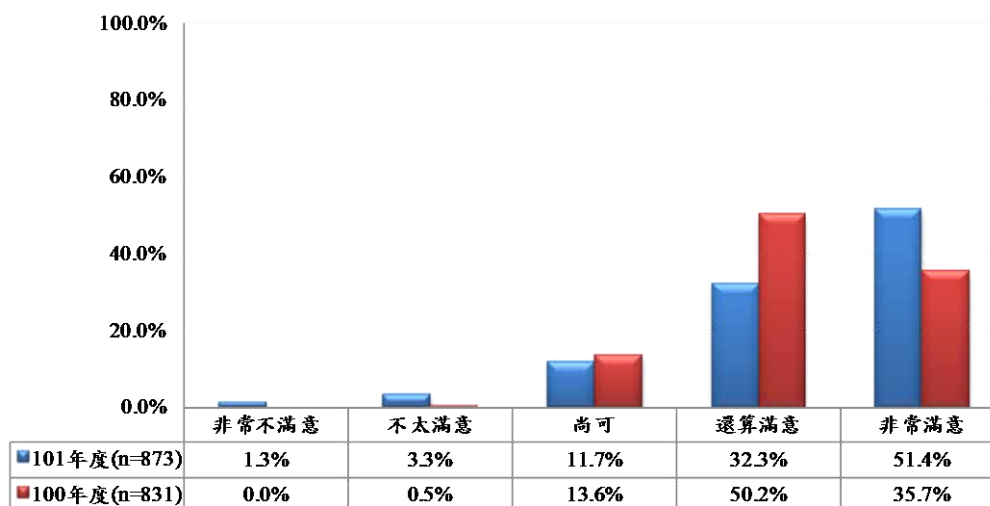


圖 103、觀眾對常設展陳列室動線規劃的滿意度年度比較

(四) 陳列室的空間規劃滿意度

陳列室的空間規劃方面，滿意度(還算滿意+非常滿意)從 100 年度的 88.3%降至 101 年度的 87.3%，在統計上尚在誤差範圍內，沒有顯著差異，但非常滿意者從 34.4%升至 51.4%；觀察近四年來看，以 101 年度的滿意度 87.3% 較低，但近四年整體而言差異不大。(圖 104)

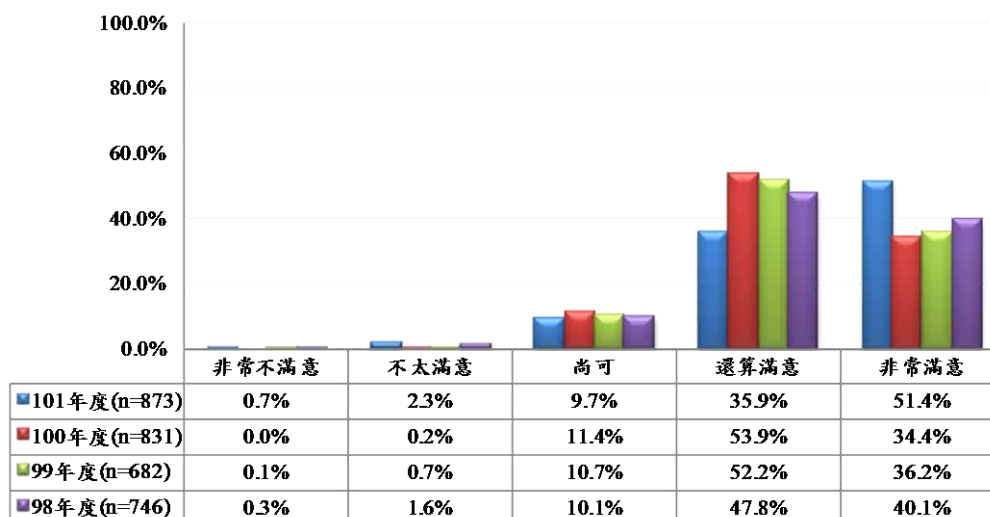


圖 104、觀眾對常設展陳列室空間規劃的滿意度年度比較

(五) 陳列室的光線照明滿意度

陳列室的光線照明方面，滿意度(還算滿意+非常滿意)從 100 年度的 84.2%降至 101 年度的 83.0%，在統計上尚在誤差範圍內，沒有顯著差異，但非常滿意者從 36.5%升至 47.0%。(圖 105)

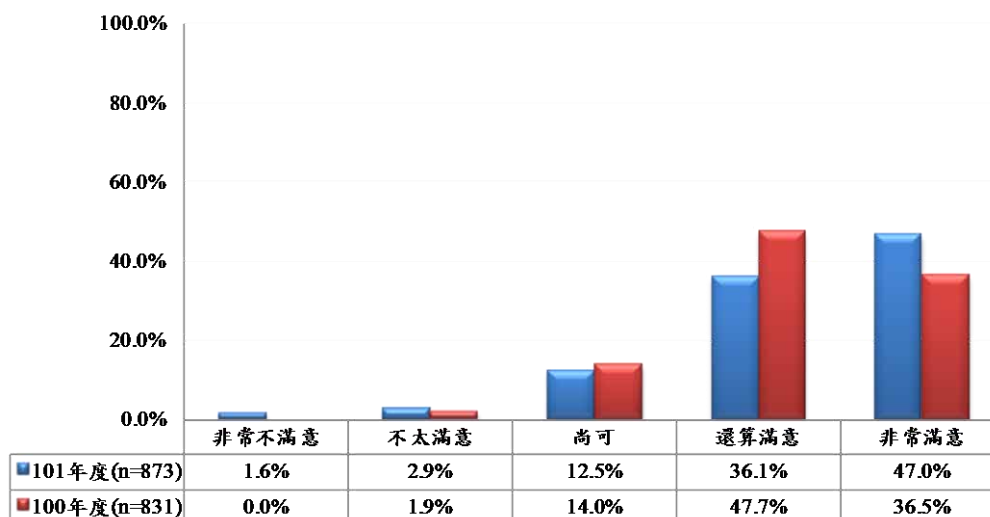


圖 105、觀眾對常設展陳列室光線照明的滿意度年度比較

七、 觀眾對「導覽解說」的滿意度歷年比較

觀察近二年觀眾對「導覽解說」的滿意度，發現所有項目的滿意度上升，以「旅遊團導遊解說之導覽內容說明」上升 8.8 個百分點較多，其次是「故宮團體導覽解說之導覽內容說明」，上升 6.2 個百分點。針對 101 年度故宮團體導覽解說滿意度(90.8%)與原訂目標值(100 年度滿意度 84.6%)相較，達成度為 100% ($90.8/84.6=107.3\%$)。(表 36)

表 36、觀眾對「導覽解說」的滿意度-近二年度比較

	101 年度				100 年度				正面比例 年度變動
	樣本數	正面	尚可	負面	樣本數	正面	尚可	負面	
9-2. 故宮團體導覽解說之導覽內容說明	54	90.8%	7.8%	1.9%	136	84.6%	14.0%	1.5%	6.2%
9-4. 旅遊團導遊解說之導覽內容說明	394	93.7%	5.6%	0.8%	251	84.9%	14.7%	0.4%	8.8%
9-5. 個人語音導覽機導覽內容說明	106	81.1%	15.1%	3.8%	116	78.4%	12.9%	8.6%	2.7%

(一) 故宮團體導覽解說之導覽內容說明滿意度

故宮團體導覽解說之導覽內容說明方面，滿意度(還算滿意+非常滿意)從 100 年度的 84.6% 升至 101 年度的 90.8%，在統計上尚在誤差範圍內，沒有顯著差異，但非常滿意者從 44.9% 升至 70.4%；觀察近三年來看，以 100 年度的滿意度 84.6% 較低，但 101 年度的 90.8% 最高。(圖 106)

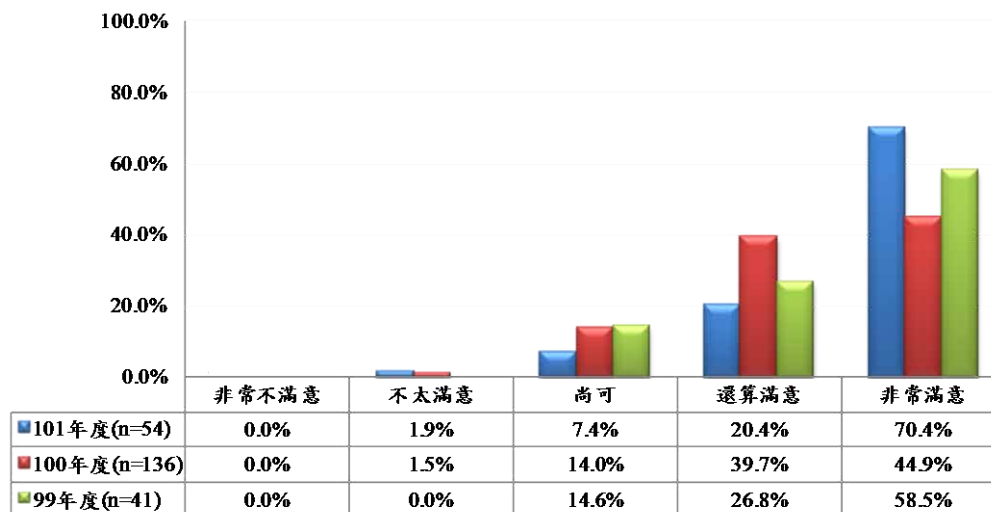


圖 106、觀眾對故宮團體導覽解說導覽內容說明的滿意度年度比較

(二) 旅遊團導遊解說之導覽內容說明滿意度

旅遊團導遊解說之導覽內容說明方面，滿意度(還算滿意+非常滿意)從 100 年度的 84.9% 升至 101 年度的 93.7%，有顯著差異，其中非常滿意者從 48.2% 升至 77.2%。(圖 107)

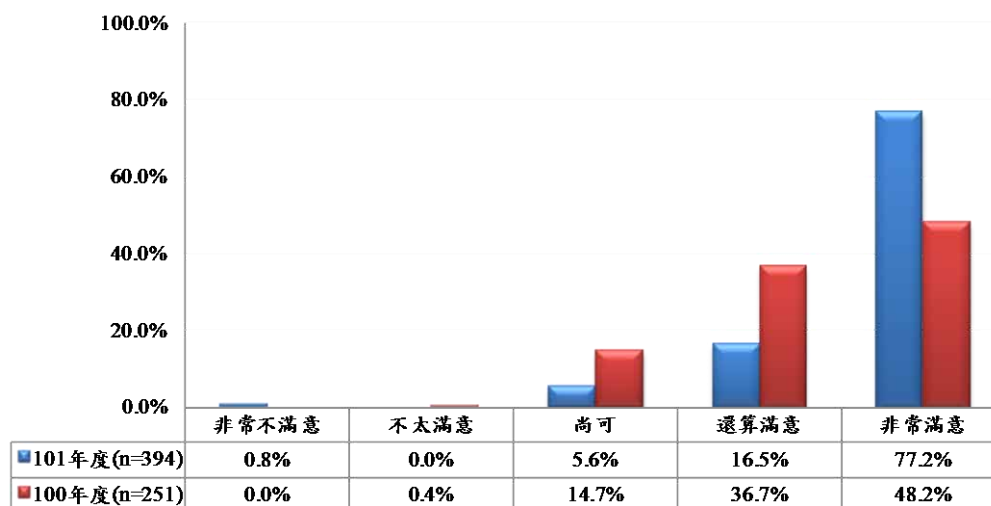


圖 107、觀眾對旅遊團導遊解說導覽內容說明的滿意度年度比較

(三) 個人語音導覽機導覽內容說明滿意度

個人語音導覽機導覽內容說明方面，滿意度(還算滿意+非常滿意)從 100 年度的 78.4% 升至 101 年度的 81.1%，在統計上尚在誤差範圍內，沒有顯著差異，但非常滿意者從 26.7% 升至 45.3%；觀察近五年來看，以 99 年度的滿意度 75.3% 較低，但 101 年度的 81.1% 最高。(圖 108)

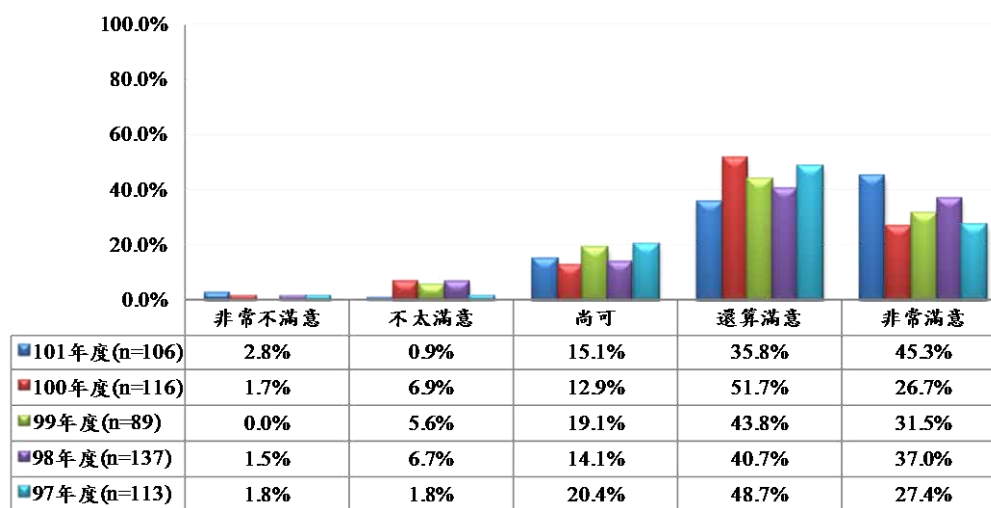


圖 108、觀眾對個人語音導覽機導覽內容說明的滿意度年度比較

八、 觀眾對「國立故宮博物院官網」的滿意度歷年比較

觀察近二年觀眾對「國立故宮博物院官網」的滿意度，發現 2 項目的滿意度下降，「網站內容的豐富性」下降 2.5 個百分點較多，「網站介面操作便利性」，下降 2.2 個百分點，而「網站介面視覺設計」則是上升 2.4 個百分點。(表 37)

表 37、觀眾對「國立故宮博物院官網」的滿意度-近二年度比較

	101 年度				100 年度				正面比例 年度變動
	樣本數	正面	尚可	負面	樣本數	正面	尚可	負面	
10-1. 網站介面操作 便利性	236	82.6%	14.8%	2.5%	223	84.8%	13.0%	2.2%	-2.2%
10-2. 網站內容的豐 富性	236	81.4%	15.7%	3.0%	223	83.9%	13.9%	2.2%	-2.5%
10-3. 網站介面視覺 設計	236	82.2%	16.1%	1.7%	223	79.8%	16.6%	3.6%	2.4%

(一) 網站介面操作便利性滿意度

網站介面操作便利性方面，滿意度(還算滿意+非常滿意)從 100 年度的 84.8%降至 101 年度的 82.6%，在統計上尚在誤差範圍內，沒有顯著差異。(圖 109)

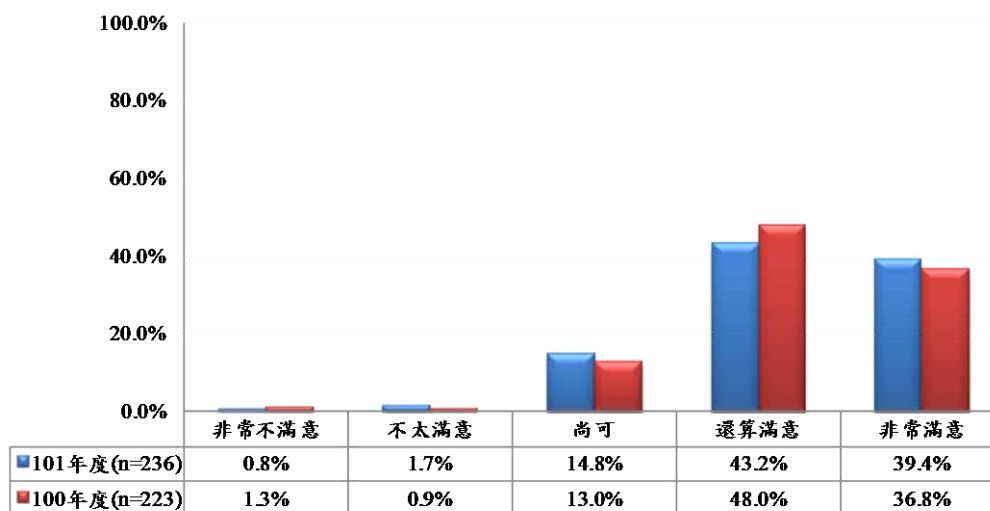


圖 109、觀眾對網站介面操作便利性的滿意度年度比較

(二) 網站內容的豐富性滿意度

網站內容的豐富性方面，滿意度(還算滿意+非常滿意)從 100 年度的 83.9%降至 101 年度的 81.4%，在統計上尚在誤差範圍內，沒有顯著差異；觀察近五年來看，以 97 年度的滿意度 67.1%較低，以 98 年度的 84.4%最高。(圖 110)

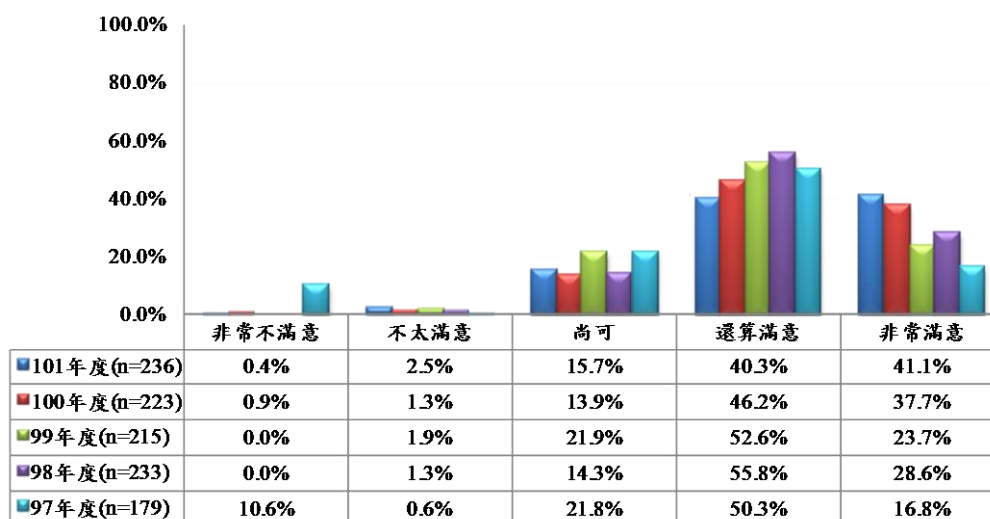


圖 110、觀眾對網站內容的豐富性的滿意度年度比較

(三) 網站介面視覺設計滿意度

網站介面視覺設計方面，滿意度(還算滿意+非常滿意)從 100 年度的 79.8% 升至 101 年度的 82.2%，在統計上尚在誤差範圍內，沒有顯著差異，但非常滿意者從 31.4% 升至 41.9%。(圖 111)

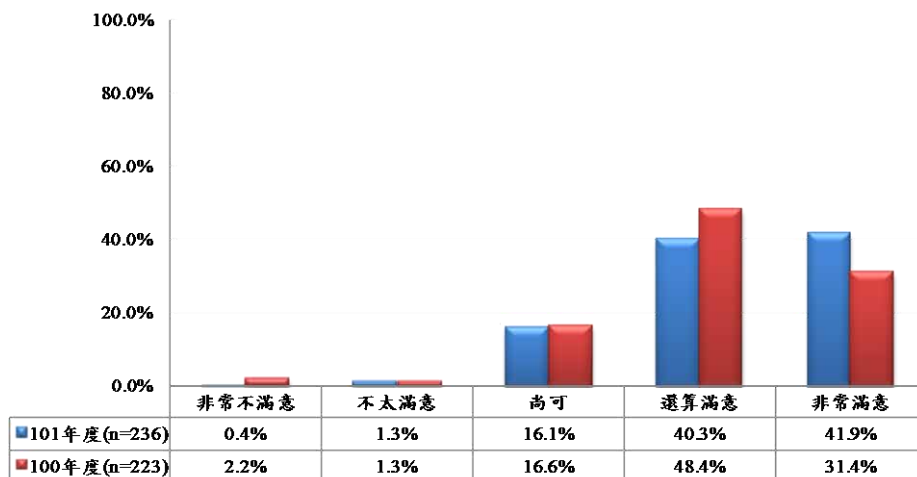


圖 111、觀眾對網站介面視覺設計的滿意度年度比較

九、 觀眾參觀國立故宮博物院的整體滿意度歷年比較

觀眾參觀國立故宮博物院整體感受方面，滿意度(還算滿意+非常滿意)從 100 年度的 90.4% 升至 101 年度的 90.7%，在統計上尚在誤差範圍內，沒有顯著差異，但非常滿意者從 39.2% 升至 44.7%；從 5 個年度來看，以 97 年度的滿意度 84.7% 較低，以 98 年度的 93.1% 最高，而自 99 年度至 101 年度呈現逐年攀升的趨勢。(圖 112)

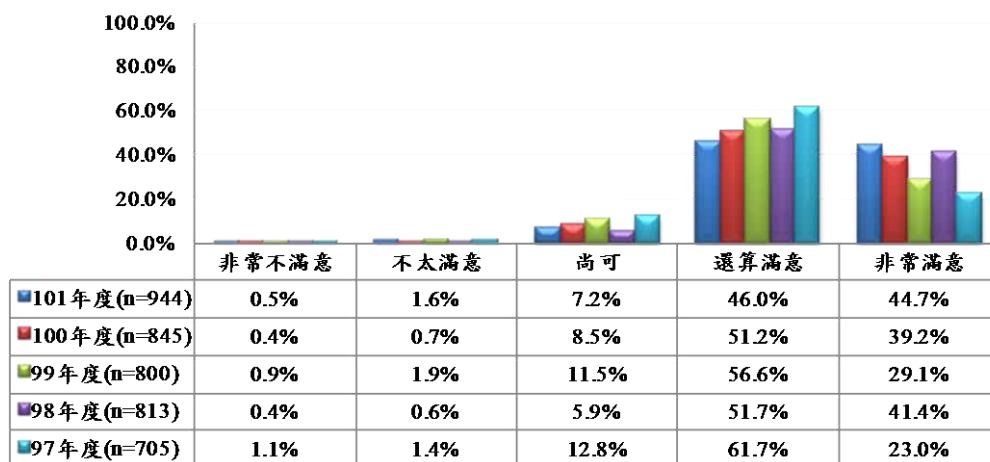


圖 112、觀眾參觀國立故宮博物院整體滿意度年度比較

十、觀眾對推薦親朋好友參觀國立故宮博物院的意願度歷年比較

觀眾對推薦親朋好友參觀國立故宮博物院方面，意願度(一定會+可能會)從100 年度的 94.2%升至 101 年度的 94.6%，在統計上尚在誤差範圍內，沒有顯著差異，但一定會者從 62.2%升至 69.8%。（圖 113）

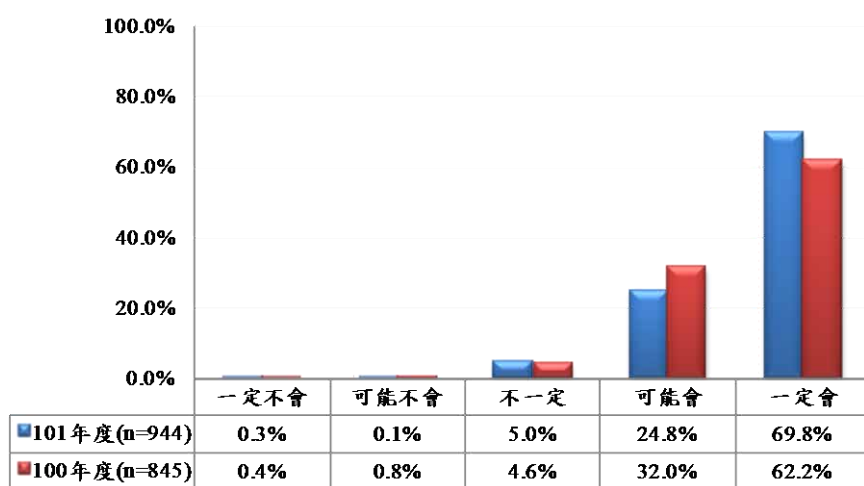


圖 113、觀眾對推薦親朋好友參觀國立故宮博物院意願度年度比較

捌、歷年性別滿意度比較

一、參觀者輪廓

參觀者輪廓方面，101 年度女性參觀者占 52.8%、男性參觀者占 47.2%，與 100 年度相較，受訪觀眾男性的比例上升 8.5%，但與 97 年度至 99 年度三年度受訪觀眾男女比例的趨勢相當。進一步觀察 101 年度女性、男性觀眾之輪廓，女性參觀者中，跟團來故宮參觀者占 47.4%、跟家人\親戚來參觀者占 22.3%、自己單獨前來者各占 14.5%、與朋友\鄰居來參觀者占 12.9%、與同學占 3.2%，另有 1.0% 與同事一起來參觀；而男性觀眾中，跟團來故宮參觀者則占 53.4%、與家人\親戚參觀者占 14.6%、與朋友\鄰居來參觀者占 13.0%、與同學占 3.6%，與同事參觀者占 2.9%。(表 38、表 39)

表 38、受訪觀眾之性別

	97 年度	98 年度	99 年度	100 年度	101 年度
樣本數(人)	705	813	800	845	944
總計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
性別 男性	44.8%	49.2%	45.3%	38.7%	47.2%
女性	54.3%	50.7%	54.8%	61.3%	52.8%

表 39、不同性別觀眾同行者之類型(直向百分比)

	整體	男性	女性
樣本數(人)	944	446	498
團體	50.2%	53.4%	47.4%
自己單獨	14.2%	13.9%	14.5%
家人\親戚	18.6%	14.6%	22.3%
同學	3.4%	3.6%	3.2%
朋友\鄰居	12.9%	13.0%	12.9%
同事	1.9%	2.9%	1.0%

二、不同性別對參觀國立故宮博物院整體滿意度之歷年差異分析

國立故宮博物院整體滿意度方面，101 年度與 100 年度相較，男性的滿意度上升 2.0%，女性則下降 1.1%，男性與女性的變化方向不同；101 年度與 99 年度相較，男性的滿意度上升 4.1%，女性也上升 5.6%，女性上升幅度大於男性。(表 40)

表 40、不同性別對參觀國立故宮博物院整體滿意度歷年分析

	97 年度	98 年度	99 年度	100 年度	101 年度
整體	84.7%	93.1%	85.7%	90.4%	90.7%
男性	84.2%	93.8%	87.8%	89.9%	91.9%
女性	85.4%	92.4%	84.0%	90.7%	89.6%

三、 不同性別歷年來對各項公共服務區硬體設施的滿意度

(一) 院內標示及服務品質

針對院內標示及服務品質滿意度，整體平均滿意度為約八成三(82.8%)，101 年度女性與男性的滿意度相當，分別是 82.1%、83.5%；由於 100 年度報告中院內標示及服務品質滿意度未針對性別進行分析，故無法作年度比較。

(二) 整體動線規劃

整體動線規劃方面，101 年度與 100 年度相較，男性的滿意度下降 0.5%，女性則下降 5.1%，女性下降幅度大於男性；101 年度與 98 年度相較，男性的滿意度下降 3.9%，女性則下降 2.3%，男性下降幅度大於女性。

(三) 洗手間的數量

洗手間的數量方面，101 年度與 100 年度相較，男性的滿意度上升 3.2%，女性則上升 0.8%，男性上升幅度大於女性；101 年度與 97 年度相較，男性的滿意度上升 9.5%，女性則上升 10.2%，女性上升幅度大於男性。

(四) 洗手間的清潔舒適度

洗手間的清潔舒適度方面，101 年度與 100 年度相較，男性的滿意度下降 0.3%，女性則下降 1.6%，女性下降幅度大於男性；101 年度與 98 年度相較，男性的滿意度上升 5.6%，女性則下降 1.8%，男性與女性的變化方向不同。

(五) 休憩設施的數量

休憩設施的數量方面，101 年度與 100 年度相較，男性的滿意度上升 4.4%，女性則上升 3.5%，男性上升幅度大於女性；101 年度與 97 年度相較，男性的滿意度上升 14.4%，女性則上升 5.2%，男性上升幅度大於女性。

(六) 整體空間的空調舒適度

整體空間的空調舒適度方面，101 年度與 100 年度相較，男性的滿意度上升 6.0%，女性則上升 2.4%，男性上升幅度大於女性。

(七) 公共服務區的各项設施指示標誌清楚明確度

公共服務區的各项設施指示標誌清楚明確度方面，101 年度與 100 年度相較，男性的滿意度上升 5.0%，女性則下降 0.5%，男性與女性的變化方向不同；101 年度與 97 年度相較，男性的滿意度上升 8.2%，女性則上升 4.7%，男性上升幅度大於女性。

(八) 餐飲服務環境的清潔舒適度

餐飲服務環境的清潔舒適度方面，101 年度與 100 年度相較，男性的滿意度上升 17.2%，女性則上升 8.4%，男性上升幅度大於女性；101 年度與 98 年度相較，男性的滿意度上升 37.9%，女性則上升 31.2%，男性上升幅度大於女性。

(九) 禮品販售的整體環境

禮品販售的整體環境方面，101 年度與 100 年度相較，男性的滿意度上升 9.5%，女性則上升 12.9%，女性上升幅度大於男性；101 年度與 98 年度相較，男性的滿意度上升 15.5%，女性則上升 15.4%，男性上升幅度略大於女性。

表 41、不同性別對各項公共服務區硬體設施的滿意度歷年分析

公共服務區的各项設施		滿意				
		97 年度	98 年度	99 年度	100 年度	101 年度
院內標示及服務品質	整體	76.3%			77.0%	82.8%
	男性	73.4%				83.5%
	女性	78.9%				82.1%
整體動線規劃	整體		84.2%	75.6%	84.0%	81.0%
	男性		86.9%	75.3%	83.5%	83.0%
	女性		81.6%	75.8%	84.4%	79.3%
洗手間的數量	整體	69.4%		72.6%	77.8%	79.2%
	男性	68.0%		69.6%	74.3%	77.5%
	女性	70.5%		75.1%	79.9%	80.7%
洗手間的清潔舒適度	整體		84.2%	85.5%	87.0%	86.1%
	男性		81.3%	85.6%	87.2%	86.9%
	女性		87.1%	85.4%	86.9%	85.3%
休憩設施的數量	整體	61.1%	72.3%	72.3%	66.6%	70.7%
	男性	57.3%	72.1%	68.4%	67.3%	71.7%
	女性	64.5%	72.5%	75.6%	66.2%	69.7%

公共服務區的各项設施		滿意				
		97 年度	98 年度	99 年度	100 年度	101 年度
休憩設施的清潔舒適度	整體					83.3%
	男性					85.2%
	女性					81.5%
整體空間的空調舒適度	整體				80.1%	84.3%
	男性				81.0%	87.0%
	女性				79.5%	81.9%
公共服務區的各项設施指示標誌清楚明確度	整體	77.9%	75.8%	76.2%	82.5%	84.3%
	男性	77.2%	77.2%	76.5%	80.4%	85.4%
	女性	78.6%	74.4%	76.0%	83.8%	83.3%
館內提供導覽地圖的清楚明確度	整體					84.6%
	男性					86.5%
	女性					82.9%
餐飲服務環境的清潔舒適度	整體		53.0%	60.1%	75.3%	87.5%
	男性		51.0%	56.1%	71.7%	88.9%
	女性		54.9%	63.2%	77.7%	86.1%
禮品販售的整體環境	整體		69.1%	70.6%	73.3%	84.7%
	男性		67.5%	71.8%	73.5%	83.0%
	女性		70.6%	69.8%	73.1%	86.0%

四、不同性別對公共服務區的軟體服務及各類人員的服務態度滿意度之歷年差異分析

（一）人員服務滿意度

針對人員服務滿意度，整體平均滿意度為九成一(91.4%)，101 年度女性與男性的滿意度相當，分別是 91.4%、91.5%；由於 100 年度報告中人員服務滿意度未針對性別進行分析，故無法作年度比較。

（二）售票人員

售票人員方面，101 年度與 100 年度相較，男性的滿意度上升 5.2%，女性則上升 7.2%，女性上升幅度大於男性；101 年度與 97 年度相較，男性的滿意度上升 10.5%，女性則上升 10.7%，女性上升幅度略大於男性。

（三）寄物處服務人員

寄物處服務人員方面，101 年度與 100 年度相較，男性的滿意度上升 6.9%，女性則上升 6.3%，男性上升幅度大於女性；101 年度與 97 年度相較，男性的滿意度上升 13.0%，女性則上升 9.4%，男性上升幅度大於女性。

（四）門口驗票人員

門口驗票人員方面，101 年度與 100 年度相較，男性的滿意度上升 7.5%，女性則上升 6.6%，男性上升幅度大於女性；101 年度與 97 年度相較，男性的滿意度上升 13.5%，女性則上升 9.3%，男性上升幅度大於女性。

（五）服務台人員

服務台人員方面，101 年度與 100 年度相較，男性的滿意度上升 7.9%，女性則上升 8.1%，女性上升幅度大於男性；101 年度與 97 年度相較，男性的滿意度上升 12.4%，女性則上升 7.7%，男性上升幅度大於女性。

（六）語音導覽機租借服務人員

語音導覽機租借服務人員方面，101 年度與 100 年度相較，男性的滿意度上升 8.1%，女性則上升 5.1%，男性上升幅度大於女性。

（七）故宮團體導覽解說人員

整體動線規劃方面，101 年度與 100 年度相較，男性的滿意度上升 14.8%，女性則上升 8.4%，男性上升幅度大於女性；101 年度與 97 年度相較，男性的滿意度上升 22.1%，女性則上升 11.5%，男性上升幅度仍大於女性。

（八）餐飲販售服務人員

餐飲販售服務人員方面，101 年度與 100 年度相較，男性的滿意度上升 12.2%，女性則上升 12.5%，女性上升幅度略大於男性；101 年度與 97 年度相較，男性的滿意度上升 16.7%，女性則上升 14.9%，男性上升幅度大於女性。

（九）禮品販售服務人員

禮品販售服務人員方面，101 年度與 100 年度相較，男性的滿意度上升 8.0%，女性則上升 8.6%，女性上升幅度略大於男性。

（十）陳列室管理員

陳列室管理員方面，101 年度與 100 年度相較，男性的滿意度上升 5.2%，女性則下降 0.5%，男性與女性的變化方向不同；101 年度與 97 年度相較，男性的滿意度上升 11.4%，女性則上升 2.5%，男性上升幅度大於女性。

(十一) 餐飲價格

餐飲價格方面，101 年度與 100 年度相較，男性的滿意度下降 6.5%，女性則下降 19.0%，女性下降幅度大於男性。

表 42、不同性別對公共服務區的軟體服務及各類人員服務態度的滿意度歷年分析

公共服務區的軟體服務 及各類人員的服務態度		滿意				
		97 年度	98 年度	99 年度	100 年度	101 年度
整體服務人員	整體		89.8%	88.6%	84.6%	91.4%
	男性		88.4%	88.1%		91.5%
	女性		91.0%	88.9%		91.4%
售票人員	整體	81.6%			85.5%	92.0%
	男性	81.8%			87.1%	92.3%
	女性	81.0%			84.5%	91.7%
寄物處服務人員	整體	80.9%			85.3%	92.0%
	男性	79.7%			85.8%	92.7%
	女性	81.9%			85.0%	91.3%
門口驗票人員	整體	81.4%			85.7%	92.6%
	男性	79.0%			85.0%	92.5%
	女性	83.4%			86.1%	92.7%
服務台人員	整體	84.6%			86.7%	94.6%
	男性	82.1%			86.6%	94.5%
	女性	87.1%			86.7%	94.8%
語音導覽機租借服務人員	整體				86.9%	93.1%
	男性				84.8%	92.9%
	女性				88.2%	93.3%
故宮團體導覽解說人員	整體	80.7%			85.7%	96.3%
	男性	77.9%			85.2%	100.0%
	女性	82.9%			86.0%	94.4%
餐飲販售服務人員	整體	73.6%			77.0%	89.2%
	男性	72.0%			76.5%	88.7%
	女性	74.8%			77.2%	89.7%
禮品販售服務人員	整體	併餐飲			82.0%	90.0%
	男性	併餐飲			79.9%	87.9%
	女性	併餐飲			83.2%	91.8%
禮品的多元豐富性	整體					83.7%
	男性					82.7%
	女性					84.5%
陳列室管理員	整體	79.5%			84.1%	86.2%
	男性	76.8%			83.0%	88.2%
	女性	81.8%			84.8%	84.3%
餐飲價格	整體				66.2%	53.3%
	男性				64.4%	57.9%
	女性				67.4%	48.4%

五、不同性別對導覽解說服務滿意度之歷年差異分析

(一) 故宮導覽人員解說服務

故宮導覽人員解說服務方面，101 年度與 100 年度相較，男性的滿意度上升 11.1%，女性則上升 3.5%，男性上升幅度大於女性；101 年度與 97 年度相較，男性的滿意度上升 2.5%，女性則上升 5.2%，女性上升幅度大於男性。

(二) 個人語音導覽機內容說明

個人語音導覽機內容說明方面，101 年度與 100 年度相較，男性的滿意度下降 2.4%，女性則上升 4.3%，男性與女性的變化方向不同；101 年度與 99 年度相較，男性的滿意度上升 8.2%，女性則上升 4.0%，男性上升幅度大於女性。

表 43、不同性別對導覽解說服務的滿意度歷年分析

導覽解說		97 年度	98 年度	99 年度	100 年度	101 年度
故宮團體導覽 解說人員導覽 內容說明	整體	88.0%	87.0%	85.3%	84.6%	90.7%
	男性	90.5%	91.9%	83.3%	83.3%	94.4%
	女性	86.4%	83.7%	87.0%	85.4%	88.9%
個人語音導覽 機內容說明	整體	76.1%	77.8%	75.3%	78.4%	81.1%
	男性	78.9%	74.2%	76.9%	87.5%	85.1%
	女性	72.7%	80.8%	74.0%	73.7%	78.0%

六、不同性別對國立故宮博物院官網使用滿意度之歷年差異分析

(一) 網站整體滿意度

網站整體表現方面，由於 100 年度報告中未針對網站整體表現進行分析，故無法作兩年度的比較。101 年度與 99 年度相較，男性的滿意度上升 7.6%，女性則上升 7.1%，男性與女性上升的幅度相當；101 年度與 97 年度相較，男性的滿意度上升 16.0%，女性則上升 17.5%，男性與女性上升的幅度也相當。

(二) 網站介面操作便利性

網站介面操作便利性方面，101 年度與 100 年度相較，男性的滿意度上升 0.3%，女性則下降 3.7%，男性與女性的變化方向不同。

(三) 網站內容的豐富性

網站內容的豐富性方面，101 年度與 100 年度相較，男性的滿意度上升 1.4%，女性則下降 5.2%，男性與女性的變化方向不同。

(四) 網站介面視覺設計

網站介面視覺設計方面，101 年度與 100 年度相較，男性的滿意度上升 9.6%，女性則下降 2.2%，男性與女性的變化方向不同

表 44、不同性別對國立故宮博物院官網使用的滿意度歷年分析

使用 國立故宮博物院官網		滿意				
		97 年度	98 年度	99 年度	100 年度	101 年度
網站整體滿意度	整體	67.0%	84.4%	76.3%		82.2%
	男性	69.3%	81.6%	77.7%		85.3%
	女性	64.8%	87.2%	75.2%		82.3%
網站介面操作便利性	整體				84.8%	82.6%
	男性				83.9%	84.2%
	女性				85.3%	81.6%
網站內容的豐富性	整體				83.9%	81.4%
	男性				82.8%	84.2%
	女性				84.6%	79.4%
網站介面視覺設計	整體				79.8%	82.2%
	男性				73.6%	83.2%
	女性				83.8%	81.6%

七、不同性別對開放時間相關措施滿意度之分析

針對開放時間各項措施滿意度，由於歷年報告中僅 99 年度有針對延長開放時間進行瞭解，但因 101 年度題目有說明延長時間為「每週五及週六延長夜間開放時間至晚間九點」而 99 年度題目並未針對延長開放時間進行說明，考量到觀眾作答時的基準不一致，故未作年度比較。(表 45)

表 45、不同性別對開放時間相關措施的滿意度歷年分析

開放時間相關措施		滿意				
		97 年度	98 年度	99 年度	100 年度	101 年度
開放時間整體規劃	整體					87.0%
	男性					86.3%
	女性					87.6%
延長開放時間	整體			93.4%		89.6%
	男性			94.5%		88.8%
	女性			92.6%		90.4%
每週五及週六夜間 6:30 至 9:00 憑國人身分證件可免費參觀	整體					87.1%
	男性					85.7%
	女性					88.4%

玖、 結論與建議

一、 結論

(一) 觀眾的組成

從故宮受訪觀眾基本資料觀察，女性略高於男性，以 20-39 歲居多，超過七成二的受訪觀眾擁有大學及以上的學歷，婚姻狀況為已婚有小孩的比例較高。與歷年受訪觀眾組成相比，本年度大學及已婚有小孩的比例較往年高，其他基本特質之分布則相仿。

(二) 觀眾屬性

從故宮受訪觀眾來訪型態觀察，團體及散客約各占一半，團體觀眾以港澳/中國大陸地區的觀光團體為主，散客則是與家人或親戚一同前來的比例較多。與歷年資料相比，今年度與 100 年無顯著差異(有受到樣本配置規劃之影響)，但近年來隨著中國大陸開放觀光來台後，團體觀眾的比例從 97 年度的 39.0%有逐年上升的趨勢，至 100 年度後皆超過 50%。

此外，受訪觀眾約有二成八表示本次來參觀的動機是因為特定展覽或活動，主要以常設展中的玉器及陶瓷與赫赫宗周—西周文化特展為多。與歷年相比，觀眾因特定展覽而參觀國立故宮博物院的比率有逐年下降的趨勢，可能因團體觀眾有逐年上升而導致。

(三) 參觀行為

受訪觀眾中有五成八為首次參觀國立故宮博物院的觀眾，而針對曾經來訪的觀眾觀察來訪的頻率，以超過三年以上及半年內的比例較高。整體而言，受訪觀眾近三年平均參觀次數約為 2.3 次，若排除首次來訪的觀眾，其平均參觀次數約為 4.2 次。

而在消費金額方面，約有六成九的受訪觀眾除門票及語音導覽等費用外是沒有其他消費，故整體平均消費金額約為 294.2 元，若排除無消費的受訪觀眾後，平均消費金額則約為 947.7 元。

(四) 國立故宮博物院整體滿意度及推薦度

整體而言，有高達九成一的受訪觀眾對國立故宮博物院的整體滿意度感到滿意。而透過 CHAID 分析發現，影響整體滿意度主要的變數為觀眾的居住地區為最顯著的差異，並區分為三群，以居住在港澳/中國大陸地區、其他地區之群體認為整體滿意度表現最好，居住在臺灣地區、日本/韓國之群體則認為整體滿意度表現較差。與歷年相比，自 99 年度至 101 年度則呈現逐年攀升的趨勢。

約有九成五的受訪觀眾表示會推薦親朋好友來參觀國立故宮博物院，與 100 年度之比例接近，顯示國立故宮博物院的口碑推薦非常高。

(五) 各項公共服務區硬體設施之滿意度

觀察各項公共服務區硬體設施的滿意度，以「餐飲服務環境清潔舒適度」滿意度居冠，其次是「洗手間的清潔舒適度」及「哺集乳室清潔舒適度」皆超過八成五以上的滿意度，而滿意度低於八成之項目為「洗手間的數量」(79.2%)及「休憩設施的數量」(70.7%)，造成滿意度較低的原因為「椅子數量太少」及「洗手間設備太少」。

與 100 年度相比，以「餐飲服務環境的清潔舒適度」、「禮品販售的整體環境」及「洗手間的清潔舒適度」的滿意度呈現大幅上升，其他項目皆也較上年度有進步的趨勢，需值得注意的是「整體動線規劃」，滿意度雖達八成以上但與上年度相比滿意度下降了 3 個百分點，雖仍在抽樣誤差內維持在持平的狀況，不過，從民眾反映不滿意的原因大致可歸就二個面項，一項為「指示標誌不清楚」，尤其在公共服務區的標示設計經常讓觀眾不易看見或分辨，另一項則是「整體動線不明確」，主要因遊客數量多在特定的幾個展間中會特別擁擠，且參觀動線並無明確規劃，易造成觀眾於參觀時感到混亂。

(六) 公共服務區軟體服務及人員服務態度滿意度

觀察各項公共服務區軟體服務及人員服務態度的滿意度，各項目皆超過八成上，其中以「故宮團體導覽解說人員」、「旅遊團導遊解說人員」及「服務台人員」的滿意度更高達九成五。另從不滿意的比例觀察，以「禮品的多元豐富性」感到不滿意的比例略多，主因則是觀眾認為禮品的類型不夠豐富，同質性商品過高。

與 100 年度相比，各項人員服務滿意度皆呈現上升的趨勢，以「餐飲販售服務人員」及「故宮團體導覽解說人員」上升幅度最多。

(七) 對各項費用之滿意度

觀察各項費用的滿意度，相較下以「門票售價」的滿意度比例最高，約達七成六，而在「餐飲價格」及「文創商品價格」的滿意度表現皆不到六成。觀察其原因，主要仍認為各項費用皆顯太貴。

與 100 年度相比，在「餐飲價格」之滿意度則為下降的趨勢，其下降幅度達 13.0 個百分點，顯示餐飲價格的訂價及所提供餐飲類別與價格上的定位，未來需重新檢視，以瞭解觀眾的需求與期望。

(八) 特展和常設展之各項滿意度

觀察本年度「赫赫宗周-西周文化特展」的表現，受訪觀眾中約有四成八有參觀了特展，參觀觀眾的主要特質以居住臺灣地區、散客、曾經來訪過且停留時間較長為多。在滿意度方面，以「展覽文化內容的豐富性」及「展覽內容的展示方式」受到觀眾的高度肯定，滿意度皆達九成以上。而滿意度較低的項目為「陳列室的光線照明」，受訪觀眾表示陳列室的燈光太暗，由於受限於文物的保存，建議未來可增設影音說明於該展間旁，並於具受限的展品旁提供說明，使觀眾參觀完後能更深入瞭解文物，也可避免因燈光或其他因素受限。

觀察常設展的表現，九成三的受訪觀眾有參觀常設展，在各項滿意度的表現皆達八成以上，其中以「展覽文化內容的豐富性」及「展覽內容的展示方式」滿意度表現最好，皆超過九成以上。此外，觀察受訪觀眾不滿意的原因，仍以「陳列室燈光太暗」比例較多，其次為「空間狹小，遊客都擠在一起，擋住展覽品而影響觀賞品質」，由於常設展中特定的展覽品為參觀者必定要參觀的文物，雖目前在幾項熱門的展品區域已有人數管控，但團體觀眾人數仍眾多，建議未來在尖峰時段可採行參觀人潮分流策略，並顯示各陳列室人數統計提供參觀者該時段建議參觀路線，此外，觀眾的參觀禮節未來也應多加強教育宣導，讓參觀品質再提升。

針對常設展各項表現與 100 度相比，以「展覽文物內容的豐富性」滿意

度比例上升較多，但在「陳列室的動線規劃」、「常設展-陳列室的光線照明」及「常設展-陳列室的空間規劃」等表現上持平，其滿意度比例小幅度的下降雖在抽樣誤差範圍內，但未來仍需持續觀察。

(九) 對導覽服務之各項滿意度

觀察導覽服務方面，約有五成九有使用團體導覽或租用個人語音導覽機的服務，有使用者又以「參與旅遊團導遊解說」者占多數(約七成一)，其次則是「租用個人語音導覽機」約占一成九，而「參與故宮團體導覽」則不到一成。反觀有四成一的受訪觀眾未使用任何導覽服務，其主要原因以「沒有需要」的比例較高，但仍有少數受訪觀眾表示「不知道有導覽解說服務」及「不知道可以租借語音導覽機」，建議未來可在購票處或官網中加強宣導此項服務。

針對有參與旅遊團導遊導覽解說之滿意度，有高達九成四表示滿意旅遊團導遊解說導覽內容說明，與 100 年度相比，滿意度上升了 8.8 個百分點，尤其在非常滿意的程度上從 100 年的 48.2% 上升到 77.2%，上升幅度非常大，顯示團體的受訪觀眾對於導遊的解說內容給予非常高的肯定。

針對使用租用個人語音導覽機之滿意度，有八成一表示滿意，與 100 年度相比，滿意度呈現持平略為上升的趨勢。進一步瞭解使用者不滿意的原因，主要認為語音導覽機內容解說及內容說明太少，且部份展品沒有導覽說明。

針對參與故宮團體導覽解說之滿意度，有高達九成一表示滿意故宮團體導覽解說人員解說導覽內容說明，與歷年相比，為近三年來滿意度表現最好。

(十) 對國立故宮博物院官網之各項滿意度

整體而言，受訪觀眾在來訪前對國立故宮博物院官網的使用率僅有二成五，以居住在臺灣地區、散客、曾經來訪過且參觀停留時間較長的受訪觀眾為主要使用者。反觀有七成五的受訪觀眾來訪前並沒有使用官網來蒐集資訊，其主要原因以「沒有需求」及「想用，但不知道國立故宮博物院官網網址」，由於官網中擁有非常豐富的參觀資訊，不僅可讓觀眾於來訪前有初步的瞭解，同時對於目前最新活動資訊或服務皆為最正確最即時的管道，未來

除增加宣導以提升使用率外，可於官網上舉辦網路活動，透過活動的有趣性或可提供小贈品或折價券(如租用個人語音導覽的折價券)吸引更多觀眾使用。

針對來訪前有使用國立故宮博物院官網者瞭解對官網的各項滿意度，不管在整體性或網站各項表現的滿意度皆達八成以上，與 100 年度相比，各項滿意度的變動皆在誤差範圍內，以「網站介面視覺設計」略為上升，而「網站內容的豐富性」及「網站介面操作便利性」，則略為下降。進一步瞭解對官網不滿意的原因，受訪觀眾則表示網站內容不夠豐富及介面操作難找到想要的資料。

(十一) 對開放時間措施的知悉度及滿意度

針對各項開放時間服務措施的知悉度，有三成四的受訪觀眾表示知道每週五及週六延長夜間開放時間至晚間九點的措施，有二成五知道每週五及週六夜間 6:30 至 9:00 憑國人身分證件可免費參觀。而對於各項開放時間的措施滿意度約在八成七至九成間，彙整對開放時間措施感到不滿意的原因，有部份的外籍受訪觀眾表示無法享受到此項免費參觀的措施，另有受訪觀眾則期望國人憑證免費入場的時段應增加或提早。

受訪觀眾對於參觀國立故宮博物院開放時間的喜好時段，約四成六偏好上午時段，約三成七偏好下午時段，僅有一成七偏好晚間時段。觀察各時段偏好者的特質，上午時段多數以團體觀眾，下午及晚上時段多數以散客、臺灣地區的居民為多。

二、 建議

- (一) 休憩設施數量為觀眾認為具高重要性但滿意度偏低之項目，其改善可從短期與長期逐步規劃；餐飲及文創商品可針對不同消費力的觀眾，設計多元類別的品項

從重要性-績效分析中可知，競爭劣勢的項目為休憩設施的數量，從滿意度觀察或歷年資料顯示，休憩設施數量不足一直是近年來觀眾所感到不滿意的原因，由於團體觀眾的人數不斷在增加的情況下，再加上內部空間的受限，建議短期規劃方面，評估現階段的空間中可再增加的休憩設施，同時可鼓勵參觀後的觀眾可至戶外休憩，而就長期規劃方面，除全盤性規劃在各展區的陳列室中休憩設施外，團客人數日趨成長後，參觀後在公共服務區的空間動線及休憩規劃也需一併考量。

在次要改善的項目為門票售價、租用個人語音導覽費、文創商品價格及餐飲價格，皆為費用之項目。從滿意度來觀察，在餐飲價格及文創商品價格的滿意度表現皆不到六成，多數觀眾則認為太貴，並對於文創商品的種類多元性感到不足。另從觀眾消費屬性來觀察，事實上有在餐飲或文創商品消費的觀眾不到四成，具消費力的觀眾以女性、美加及歐洲觀眾、散客比例較高，但消費金額高的觀眾則以男性、其他地區及港澳中國大陸觀眾及團客，從消費金額觀察整體平均消費金額為 294.2 元但具消費力的平均消費金為 947.7 元，即可看出具消費力與消費金額高的觀眾屬性有所不同，建議未來應朝不同屬性的觀眾開發多元性的餐飲及文創商品，來滿足不同特性的觀眾。

- (二) 實施人潮分流策略及提供參觀路線方案規劃，提升觀眾參觀品質

本年度各項硬體設施或人員服務態度的滿意度表現皆受到觀眾正面的肯定，與 100 年度相比，在整體動線規劃方面，雖呈現持平且滿意度略為下降的程度仍在抽樣誤差內，但從觀眾的意見中發現，常設展區中較熱門的展品項目目前設置於三樓，當陳列室整體遊客人數過多時，雖有路線的導覽及陳列室內的人數管控進場，但齊一性的路線規劃讓部份散客造成困擾。而展間展品的規劃需要整體通盤性的考量，現階段將熱門展品設置於同一層樓，其優點在於可不影響其他樓層或特展的觀眾，但缺點則是熱門展品周遭的展品則會受到影響；若將熱門展品分散於不同樓層時，其優點可分散觀眾的集

中性，但對於短時間停留的團體觀眾而言，參觀的時間則需要延長，同時也有可能造成館內參觀人數流動較慢的狀況。因此，短期而言，建議可先透過參觀人潮分流策略，提供各樓層各陳列室人數統計顯示，並提供參觀者該時段建議參觀路線的多種方案，但需配合路線標誌的指示，讓觀眾可快速掌握參觀路線及達到參觀的品質。

(三)延長開放時間及國人特定時段憑證免費入場應持續性的廣泛宣導；建議針對非北部地區的國人，於免費時段可提早憑證入場，可提高國人的參觀率。

自 10 月份調整實施的延長週五及周六夜間開放時間及特定時段國人憑證免費入場措施，整體受訪觀眾的知悉度僅有二成五至三成四間，雖觀察居住臺灣地區、散客及曾經來訪過的觀眾知悉度較高，但仍在四到五成間。建議相關的宣導仍需持續性且透過多元管道的傳送，除透過官網外，可藉由各級學校、區公所或里長公布欄等行政資源的協助宣導，讓更多國人知道此項優惠方案。

此外，有部份居住於臺灣地區的受訪觀眾表示對於開放國人憑證免費入場時段自晚間 6:30 開始有點晚，需考量外縣市地區的觀眾，若僅安排一日行程，參觀後則無法當日回到居住縣市，建議未來可考量外縣市居民的狀況，如憑證上居住於非北部地區者可提早免費入場，藉此提高居住在其他縣市國人的參觀率。

三、 對調查規劃之建議

本專案為國立故宮博物院歷年定期行的調查案，透過面對面的訪問蒐集觀眾對各項設施及人員最真實的評價及看法，以作為後續制定措施或改進服務之方向。然歷年執行期間皆以年度大型特展及參觀人數較多的 10 月份為主，且為一年一次性的調查，其方式的缺點在於只能蒐集到特定期間的觀眾意見，此外，從調查結果觀察，團體觀眾的人數有越來越多的趨勢且此類型觀眾多數僅參觀常設展，但特質屬性上的相似度較高，而散客易受各類不同特展主題或假期影響，造成來訪的特質屬性之差異性，建議本調查之規劃未來可按季執行累積整年度的觀眾意見，如此可更廣泛蒐集到相關滿意度的看法，同時也能瞭解不同類型的觀眾於各季的差異分析。

附件壹、中、日、英文版本問卷

調查日期： 月 日 調查時間：AM/PM _____ 點 _____ 分 訪員：_____

101 年度國立故宮博物院觀眾意見調查問卷

您好：

歡迎您參觀國立故宮博物院！

我是國立故宮博物院委託的智略市場研究公司訪員，為能提升服務品質，目前正在進行一項觀眾意見調查，以瞭解您參觀後的滿意度看法，請您撥冗填寫本份問卷，您寶貴的意見對我們非常重要。同時，本份調查資料將嚴格遵守個人資料保護原則，絕不會洩漏給他人，僅用於本問卷調查整體統計分析使用，請您安心的表達您的意見。為感謝您的協助，訪問完成後將致贈您一份精美小禮物，謝謝！

過濾題

S1. 請問您是否為國立故宮博物院的工作人員(含志工)?

☐1. 是(結束訪問)☐2. 不是

S2. 請問您的年齡?

☐1. 14 歲及以下(結束訪問)☐2. 15-19 歲☐3. 20-29 歲☐4. 30-39 歲☐5. 40-49 歲☐6. 50-59 歲☐7. 60-69 歲☐8. 70 歲及以上

來訪及參觀型態

Q1. 請問您今天來參觀國立故宮博物院是跟團體來的嗎?

☐1. 是☐2. 不是

1-1. 請問您是跟下列哪類型的團體?

(單選，答完請至 Q1A)

☐1. 校外教學☐2. 機關團體☐3. 社區/社團旅遊☐4. 觀光團☐5. 其他(_____)

2-1. 請問您和誰一同前來?(可複選，答完請至 Q1A)

☐1. 自己單獨☐2. 家人/親戚☐3. 同學☐4. 朋友/鄰居☐5. 同事☐6. 其他(_____)

Q1A. 請問您今天參與哪些活動?(可複選)

☐1. 參觀展覽☐2. 故宮週末夜(含戶外大型活動)☐3. 購物/餐飲☐4. 專題演講☐5. 學術研討會☐6. 影片欣賞☐7. 兒童/親子活動☐8. 其他(_____)

Q2. 請問您今天參觀國立故宮博物院大約停留了幾個小時?

☐1. 1 小時以內☐2. 1-2 小時☐3. 2-3 小時☐4. 3-4 小時☐5. 4 小時以上

Q2-1. 請問您今天在國立故宮博物院的消費金額約為多少元?(不含門票及語音導覽機的費用)

_____元

Q3. 請問您今天是第一次來參觀國立故宮博物院的展覽嗎?

☐1. 第一次來(跳問 Q4)☐2. 曾經來過

3-1. 距離上一次來國立故宮博物院大約多久之前?

☐1. 半年內☐2. 半年至一年內☐3. 一年至三年☐4. 超過三年以上

3-2. 最近三年內，您曾經來過幾次(包括今天這次)? _____ 次

Q4. 請問您今天有沒有特別為了哪一個展覽或活動而來？

☐1. 沒有(跳問 Q5)☐2. 有

4-1. 請問您是為了哪個展覽或活動而來?(可複選)		
常設展 <input type="checkbox"/> A1. 陶瓷 <input type="checkbox"/> A2. 銅器 <input type="checkbox"/> A3. 玉器 <input type="checkbox"/> A4. 書畫 <input type="checkbox"/> A5. 佛教文物 <input type="checkbox"/> A6. 圖書文獻 <input type="checkbox"/> A7. 雕刻、多寶格 <input type="checkbox"/> A8. 書畫多媒體室 <input type="checkbox"/> A9. 其他 ()	特展 <input type="checkbox"/> B1. 通曉輕揚—鼻煙壺文化特展 <input type="checkbox"/> B2. 河嶽海疆—院藏古輿圖特展 <input type="checkbox"/> B3. 赫赫宗周—西周文化特展 <input type="checkbox"/> B4. 商王武丁與後婦好—殷商盛世文化藝術特展 <input type="checkbox"/> B5. 狀奇怪·非人間—吳彬的繪畫世界 <input type="checkbox"/> B6. 其他()	活動 <input type="checkbox"/> C1. 週六晚間故宮週末夜活動 <input type="checkbox"/> C2. 專題講座 (名稱:) <input type="checkbox"/> C3. 親子研習營-「古今創意」 <input type="checkbox"/> C4. 特展親子活動 (名稱:) <input type="checkbox"/> C5. 影片欣賞 (名稱:) <input type="checkbox"/> C6. 其他()

接下來，想瞭解您在今天參觀過國立故宮博物院後，對於各項設施及服務的滿意度看法，請您依據您感受來評分，謝謝。

Q5. 請問您對於公共服務區的各項設施之滿意度看法。

公共服務區的各項設施	非常滿意	還算滿意	尚可	不太滿意	非常不滿意	未接觸
5-1. 整體動線規劃	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	-
5-2. 洗手間的數量	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
5-3. 洗手間的清潔舒適度	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
5-4. 休憩設施的數量(如: 休息座椅、休息空間)	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	-
5-5. 休憩設施的清潔舒適度(如: 休息座椅、休息空間)	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	-
5-6. 整體空間的空調舒適度	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	-
5-7. 公共服務區的各項設施指示標誌清楚明確度	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	-
5-8. 館內提供導覽地圖的清楚明確度	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
5-9. 餐飲服務環境的清潔舒適度	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
5-10. 禮品販售的整體環境	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
5-11. 為便利女性觀眾於 B1 設有哺乳室，對哺乳室的清潔舒適度	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
5-12. 針對上述硬體設施不滿意的原因或需要改善的建議						

Q6. 請問您對於公共服務區的軟體服務及各類人員的服務態度之滿意度看法。

公共服務區的軟體服務及各類人員的服務態度	非常滿意	還算滿意	尚可	不太滿意	非常不滿意	未接觸
6-1. 售票人員	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
6-2. 寄物處服務人員	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
6-3. 門口驗票人員	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
6-4. 服務台人員	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
6-5. 語音導覽機租借服務人員	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
6-6. 餐飲販售服務人員	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
6-7. 禮品販售服務人員	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
6-8. 禮品的多元豐富性	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
6-9. 陳列室管理員	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
6-10. 針對上述軟體或人員服務不滿意的原因或需要改善的建議						

Q7. 請問您對於下列各項價格的滿意度看法。

	非常滿意	還算滿意	尚可	不太滿意	非常不滿意	未接觸
7-1. 門票售價 說明: 普通參觀券 160 元 優惠參觀券 80 元 團體參觀券 100 元(需 10 人以上)	□5	□4	□3	□2	□1	□9
7-2. 租用個人語音導覽費 說明: 成人語音導覽機 100 元 兒童語音導覽機 50 元	□5	□4	□3	□2	□1	□9
7-3. 餐飲價格	□5	□4	□3	□2	□1	□9
7-4. 文創商品價格	□5	□4	□3	□2	□1	□9
7-5. 針對上述各項價格不滿意的原因或需要改善的建議						

Q8. 請問您對於各項展覽設施的滿意度看法。

Q8-1. 請問您今天有去參觀「赫赫宗周—西周文化特展」嗎?

□1. 沒有去參觀(跳問 Q8-2)

□2. 有參觀 ➡ 問您在參觀特展後的各項滿意度看法。

特展	非常滿意	還算滿意	尚可	不太滿意	非常不滿意
8-1A. 展覽文物內容的豐富性	□5	□4	□3	□2	□1
8-1B. 展覽內容的展示方式	□5	□4	□3	□2	□1
8-1C. 陳列室的動線規劃	□5	□4	□3	□2	□1
8-1D. 陳列室的空間規劃	□5	□4	□3	□2	□1
8-1E. 陳列室的光線照明	□5	□4	□3	□2	□1
8-1F. 針對上述特展規劃不滿意的原因或需要改善的建議					

Q8-2. 請問您今天有去參觀「常設展」嗎? (如翠玉白菜、肉形石、毛公鼎、陶瓷、玉器、書畫、雕刻、銅器等常設於展示區的展覽)

□1. 沒有去參觀(跳問 Q9)

□2. 有參觀 ➡ 問您在參觀常設展後的各項滿意度看法。

特展	非常滿意	還算滿意	尚可	不太滿意	非常不滿意
8-2A. 展覽文物內容的豐富性	□5	□4	□3	□2	□1
8-2B. 展覽內容的展示方式	□5	□4	□3	□2	□1
8-2C. 陳列室的動線規劃	□5	□4	□3	□2	□1
8-2D. 陳列室的空間規劃	□5	□4	□3	□2	□1
8-2E. 陳列室的光線照明	□5	□4	□3	□2	□1
8-2F. 針對上述常設展規劃不滿意的原因或需要改善的建議					

Q9. 請問您今天有參加團體導覽或租用個人語音導覽機嗎?

☐1. 沒有使用

問您為什麼沒有參加或使用? (單選, 答完請至 Q10)

☐1. 不知道有導覽解說服務☐2. 不知道可以租借語音導覽機☐3. 導覽機租借費用太高☐4. 沒有需要☐5. 沒有想聽的語言版本

希望哪聽到哪種語言 _____

☐6. 其他(_____)☐2. 有使用

使用導覽方式(單選)

☐1. 故宮團體導覽解說人員☐2. 旅遊團導遊解說人員☐3. 個人語音導覽機

請針對您使用的導覽方式, 給予滿意度看法。

導覽解說滿意度	非常滿意	還算滿意	尚可	不太滿意	非常不滿意
9-1. 服務態度	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
9-2. 導覽內容說明	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
9-3. 服務態度	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
9-4. 導覽內容說明	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
9-5. 內容說明	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1

9-6. 針對上述導覽解說不滿意的原因或需要改善的建議

Q10. 請問您來參觀國立故宮博物院之前, 有沒有使用過國立故宮博物院的官網 (www.npm.gov.tw) 來蒐集相關的資訊?

☐1. 沒有使用☐2. 有使用

請問您為什麼沒有使用?

(單選, 答完請至 Q11)

☐1. 想用, 但不知道國立故宮博物院官網的網址☐2. 想用, 但連不上國立故宮博物院的官網☐3. 沒有需求☐4. 不會使用網際網路☐5. 無上網設備可使用☐6. 其他(_____)

請問您對於國立故宮博物院官網的各項滿意度看法。

國立故宮博物院官網	非常滿意	還算滿意	尚可	不太滿意	非常不滿意
10-1. 網站介面操作便利性	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
10-2. 網站內容的豐富性	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
10-3. 網站介面視覺設計	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
10-4. 網站整體滿意度	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
10-5. 針對上述國立故宮博物院官網不滿意的原因或需要改善的建議 _____					

Q11. 請問您對於國立故宮博物院開放時間各項措施的知悉度。

	知道	不知道
Q11-1. 在您今天來參觀前，請問您知不知道國立故宮博物院在每週五及週六延長夜間開放時間至晚間九點。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2
Q11-2. 在您今天來參觀前，請問您知不知道國立故宮博物院在每週五及週六夜間 6:30 至 9:00 憑國人身分證件可免費參觀。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2

Q12. 請問您對於國立故宮博物院開放時間各項措施的滿意度看法。

	非常滿意	還算滿意	尚可	不太滿意	非常不滿意
12-1. 每週五及週六延長夜間開放時間至晚間九點	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
12-2. 每週五及週六夜間 6:30 至 9:00 憑國人身分證件可免費參觀	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
12-3. 針對上述開放時間各項措施規劃不滿意的原因或需要改善的建議					

Q12-4. 國立故宮博物院的開放時間為週一至週日上午 8:30 至下午 6:30，週五及週六延長開放到晚上 9:00，且憑國人身分證件可免費入場，請問您對國立故宮博物院在開放參觀時間規劃的整體滿意度看法。

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

Q12-5. 若國立故宮博物院的開放時間分為上午、下午及晚間三個時段，您會比較喜歡於哪一個時段來院參觀？(單選)

☐1. 上午 ☐2. 下午 ☐3. 晚間(下午 6:30 以後)

Q13. 整體而言，請問您對於今天參觀國立故宮博物院的整體滿意度看法。

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

Q14. 請問您會不會推薦您的親朋好友來參觀國立故宮博物院？

☐5. 一定會 ☐4. 可能會 ☐3. 不一定 ☐2. 可能不會 ☐1. 一定不會

Q15. 在您參觀完國立故宮博物院後，對於各項設施、服務或內容，若有需要我們加強改進之處，也請您提供相關建議。

Q16. 在您今天參觀的過程中，是否有因下列事件讓您感到困擾？(可複選)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. 陳列室內遊客人數過多 | <input type="checkbox"/> 2. 其他遊客說話音量過大 |
| <input type="checkbox"/> 3. 文宣品不足 | <input type="checkbox"/> 4. 故宮團體導覽解說人員音量過大 |
| <input type="checkbox"/> 5. 場館迴音過大 | <input type="checkbox"/> 6. 語音導覽機不夠衛生 |
| <input type="checkbox"/> 7. 旅遊團導遊解說人員音量過大 | <input type="checkbox"/> 8. 其他遊客有插隊的狀況 |
| <input type="checkbox"/> 9. 展區動線不佳 | <input type="checkbox"/> 10. 其他遊客未依規定參觀(如拍照) |
| <input type="checkbox"/> 11. 指標不清楚 | <input type="checkbox"/> 12. 雙肩後背包禁止帶入 |
| <input type="checkbox"/> 13. 展場內不可喝水飲食 | <input type="checkbox"/> 14. 無障礙設施不足 |
| <input type="checkbox"/> 15. 洗手間排隊過久 | <input type="checkbox"/> 16. 其他事件(_____) |
| <input type="checkbox"/> 99. 以上皆無 | |

Q17. 請問您的個人基本資料

Q17-1. 性別：
☐ 1. 男性 ☐ 2. 女性

Q17-2. 從事行業：
☐ 1. 旅遊從業人員 ☐ 2. 農業 ☐ 3. 教職 ☐ 4. 工業
☐ 5. 家管/退休/待業 ☐ 7. 學生 ☐ 6. 軍職/公務人員
☐ 6. 軍職/公務人員 ☐ 8. 商業 ☐ 9. 其他(_____)

Q17-3. 教育程度：
☐ 1. 國/初中及以下 ☐ 2. 高中/高職
☐ 3. 專科 ☐ 4. 大學 ☐ 5. 研究所及以上

Q17-4. 婚姻狀況：
☐ 1. 已婚，無小孩 ☐ 2. 已婚，有小孩 ☐ 3. 未婚 ☐ 4. 其他(_____)

Q17-5. 請問您居住的地區：

☐ 1. 臺灣地區 ➡ 請問是哪個縣市？

- | | | | | | |
|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. 新北市 | <input type="checkbox"/> 2. 臺北市 | <input type="checkbox"/> 3. 基隆市 | <input type="checkbox"/> 4. 宜蘭縣 | <input type="checkbox"/> 5. 桃園縣 | <input type="checkbox"/> 6. 新竹市 |
| <input type="checkbox"/> 7. 新竹縣 | <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. 嘉義市 | <input type="checkbox"/> 14. 嘉義縣 | <input type="checkbox"/> 15. 臺南市 | <input type="checkbox"/> 16. 高雄市 | <input type="checkbox"/> 17. 屏東縣 | <input type="checkbox"/> 18. 花蓮縣 |
| <input type="checkbox"/> 19. 臺東縣 | <input type="checkbox"/> 20. 澎湖縣 | <input type="checkbox"/> 21. 金門縣 | <input type="checkbox"/> 22. 連江縣 | | |

☐ 2. 其他地區 ➡ 請問是哪個國家？

- | | | | | |
|----------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. 港澳地區 | <input type="checkbox"/> 2. 中國大陸 | <input type="checkbox"/> 3. 日本/韓國 | <input type="checkbox"/> 4. 東南亞 | <input type="checkbox"/> 5. 美國/加拿大 |
| <input type="checkbox"/> 6. 歐洲 | <input type="checkbox"/> 7. 其他(_____) | | | |

非常感謝您的協助，致贈您一份小禮物!!

アンケート

こんにちは:

国立故宮博物館へようこそ！私は国立故宮博物館の依頼を受けて市場調査をしています。より良い見学環境をご提供する為に、見学者の方々の見学後の本館に対する満足度などといった貴重なご意見を賜るべくアンケートを実施しております。なおアンケートの回答内容は個人情報保護の原則の下に厳重に守られており、本調査の統計・分析にのみ使われ、第三者に漏洩されることがございませんので、どうぞご安心してご回答ください。ご回答いただいた方には感謝の気持ちを込めてプレゼントを贈呈いたします。

スクリーニング

S1. 故宮博物館のスタッフですか（ボランティア含む）？

☐ 1. はい(アンケート終了)

☐ 2. いいえ

S2. ご年齢をお知らせください。

☐ 1. 14 歳以下(アンケート終了)

☐ 2. 15-19 歳

☐ 3. 20-29 歳

☐ 4. 30-39 歳

☐ 5. 40-49 歳

☐ 6. 50-59 歳

☐ 7. 60-69 歳

☐ 8. 70 歳以上

来館・見学形態

Q1. 今日の来館見学は団体でいらっしゃいましたか？

☐ 1. はい

☐ 2. いいえ

1-1. どのような団体ですか？(1 つだけお選びください。回答後は Q1A へお進みください)

☐ 1. 校外見学授業

☐ 2. 会社・機関

☐ 3. 地域コミュニティ/クラブ

☐ 4. 観光団

☐ 5. その他(ご説明_____)

2-1. 誰と一緒ですか？(複数可。回答後は Q1A へお進みください)

☐ 1. 自分 1 人で

☐ 2. 家族/親戚

☐ 3. 同級生

☐ 4. 友人/隣人

☐ 5. 同僚

☐ 6. その他(ご説明_____)

Q1A. 本日はどんなイベントに参加されましたか？(複数可)

☐ 1. 展示品の見学

☐ 2. 故宮週末夜(野外イベント含む)

☐ 3. ショッピング/食事

☐ 4. 課題講演

☐ 5. 学術セミナー

☐ 6. フィルム鑑賞

☐ 7. 児童/親子イベント

☐ 8. その他(ご説明_____)

Q2. 今日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

Q2-1. 本日「国立故宮博物館」での消費金額は約いくらですか？

(入場券・オーディオガイドレンタル料は含まない)約_____元

Q3.今回は初めてのご来館ですか？

- ☐1.はじめて(Q4 へお進みください)
- ☐2.前に来たことがある

3-1.前回のご見学はどれくらい前ですか？

- ☐1. 半年以内 ☐2. 半年-1 年以内 ☐3. 1 年-3 年 ☐4. 3 年以上

3-2.最後の三年間、ご来館回数は今回で何回になりますか？_____回

Q4.本日はどのイベントや展示会の為にいらっしゃいましたか？

- ☐1.特になし(Q5 へお進みください)
- ☐2.ある

4-1.どのイベントや展示会の為にいらっしゃいましたか?(複数可)

常設展	特別展	イベント
<input type="checkbox"/> A1. 陶磁器 <input type="checkbox"/> A2. 銅器 <input type="checkbox"/> A3. 玉器 <input type="checkbox"/> A4. 書画 <input type="checkbox"/> A5. 仏教文物 <input type="checkbox"/> A6. 図書文献特別展 <input type="checkbox"/> A7. 彫刻芸術展、多宝格 <input type="checkbox"/> A8. 書画マルチメディア <input type="checkbox"/> A9. その他_____ (名称をご記入ください)	<input type="checkbox"/> B1. 通曉輕揚—鼻煙壺文化特別展 <input type="checkbox"/> B2. 河嶽海疆—故宮博物館所蔵古輿図特別展 <input type="checkbox"/> B3. 赫々たる宗周—西周文化特別展 <input type="checkbox"/> B4. 殷王武丁と后婦好—殷代盛世文化芸術特別展 <input type="checkbox"/> B5. 奇怪な姿・この世ならぬ風景—吳彬の絵画世界 <input type="checkbox"/> B6. その他_____ (名称をご記入ください)	<input type="checkbox"/> C1. 土曜日夜のイベント—故宮週末の夜 <input type="checkbox"/> C2. 課題講演 (題目:_____) <input type="checkbox"/> C5. ムービー鑑賞 (タイトル:_____) <input type="checkbox"/> C6. その他_____ (名称をご記入ください)

次は、故宮博物館をご見学した後、各施設やサービスに対する満足度とご意見を伺います。感じたままにご回答ください。

Q5.館内エリアの各施設に対する満足度をお知らせください。

館内エリアの各施設	非常に満足	やや満足	まあまあ	やや不満	非常に不満	利用なし
5-1.館内施設の動線	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	-
5-2.館内トイレの数	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
5-3.館内トイレの清潔度と快適さ	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
5-4.館内休憩施設の数(例:休憩用椅子やスペース)	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	-
5-5.館内休憩施設の清潔度と快適さ(例:休憩用椅子やスペース)	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	-
5-6.館内エアコンの温度の快適さ	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	-
5-7.館内展示会場の各施設の表示のわかりやすさ	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	-
5-8.館内案内マップのわかりやすさ	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
5-9.レストラン・飲食エリアの清潔度と快適さ	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
5-10.館内ギフトショップ	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
5-11.女性客の為に B1 に授乳室を設けました。授乳室の清潔度と快適さ	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
5-12.前述各項目(5-1~5-11)に対し「やや不満」或いは「非常に不満」と答えた方は、その理由と改善の建議をお知らせください。						

Q6. 館内のサービスや係員の態度に対する満足度

館内のサービス 係員の態度	非常に 満足	やや 満足	まあ まあ	やや 不満	非 常 に不満	利用 なし
6-1. 入場券販売の係員	□5	□4	□3	□2	□1	□9
6-2. 手荷物預り所の係員	□5	□4	□3	□2	□1	□9
6-3. 入り口の係員(チケットもぎり)	□5	□4	□3	□2	□1	□9
6-4. インフォメーションカウンターの係員	□5	□4	□3	□2	□1	□9
6-5. オーディオガイドのレンタル係員	□5	□4	□3	□2	□1	□9
6-6. 飲食コーナーの係員	□5	□4	□3	□2	□1	□9
6-7. ギフト販売の係員	□5	□4	□3	□2	□1	□9
6-8. ギフトの多様さ	□5	□4	□3	□2	□1	□9
6-9. 陳列室の管理人	□5	□4	□3	□2	□1	□9

6-10. 前述各項目(6-1~6-9)に対し「やや不満」或いは「非常に不満」と答えた方は、その理由と改善の建議をお知らせください。

Q7. 次に提示されている各項目の価格に対する満足度をお知らせください。

	非常に 満足	やや 満足	まあ まあ	やや 不満	非常に 不満	利用 なし
7-1. 入場券の価格 説明: 通常参観券 160 元 優待参観券 80 元 団体参観券 100 元(最低 10 人以上)	□5	□4	□3	□2	□1	□9
7-2. 個人用オーディオガイドレンタル料 説明: 成人用-100 元 子供用-50 元	□5	□4	□3	□2	□1	□9
7-3. 飲食の価格	□5	□4	□3	□2	□1	□9
7-4. 記念品・お土産の価格	□5	□4	□3	□2	□1	□9

7-5. 前述各項目の価格(7-1~7-4)に対し「やや不満」或いは「非常に不満」と答えた方は、その理由と改善の建議をお知らせください。

Q8. 館内の各展示施設について伺います。

Q8-1. 本日は特別展「赫赫宗周—西周文化特展」を見学されましたか？

□1. いいえ(Q8-2 へお進みください)

□2. はい 各評価について伺います。

特別展	非常に 満足	やや 満足	まあ まあ	やや 不満	非常に 不満
8-1A. 展示物の豊富さ	□5	□4	□3	□2	□1
8-1B. 展示物の展示方法	□5	□4	□3	□2	□1
8-1C. 陳列室の動線作り	□5	□4	□3	□2	□1
8-1D. 陳列室のスペース配置	□5	□4	□3	□2	□1
8-1E. 陳列室の照明採光	□5	□4	□3	□2	□1

8-1F. 前述各項目(8-1A~8-1E)に対し「やや不満」或いは「非常に不満」と答えた方は、その理由と改善の建議をお知らせください。

Q8-2. 本日は「常設展」を見学されましたか？(例: 翠玉白菜、肉形石、毛公鼎、陶磁器、玉器、絵画、彫刻、銅器など等展示エリアに常設されている内容)

□1. 見学しなかった(Q9 へお進みください)

□2. はい 各評価について伺います。

常設展	非常に 満足	やや 満足	まあ まあ	やや 不満	非常に 不満
8-2A. 展示物の豊富さ	□5	□4	□3	□2	□1
8-2B. 展示物の展示方法	□5	□4	□3	□2	□1
8-2C. 陳列室の動線作り	□5	□4	□3	□2	□1
8-2D. 陳列室のスペース配置	□5	□4	□3	□2	□1
8-2E. 陳列室の照明採光	□5	□4	□3	□2	□1

8-2F. 前述各項目(8-2A~8-2E)に対し「やや不満」或いは「非常に不満」と答えた方は、その理由と改善の建議をお知らせください。

Q9.本日は団体案内或いはオーディオガイドのレンタルサービスをご利用になりましたか？

☐1.いいえ ➡ 利用されなかった理由をお知らせください。

(1 つだけお選びください。回答後は Q10 へお進みください)

- ☐1.案内・解説サービスがあることをしらなかった ☐4.需要がない
☐2.オーディオガイドがレンタルできることを知らなかった
☐3.オーディオガイドのレンタル料が高いから
☐5.利用したい言語のオーディオガイドがないから

➡ 5.1 ご利用したい言語をお知らせください _____

☐6.その他 _____ (理由をご記入ください)

☐2.はい

ご利用になったガイドについて伺います。

(一つだけお選びください)

☐3.故宮の解説員

☐4.旅行ツアー付きのガイド

☐5.オーディオガイド

ガイド満足度	非常に満足	やや満足	まあまあ	やや不満	非常に不満
9-1.サービス態度	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
9-2.内容の説明	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
9-3.サービス態度	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
9-4.内容の説明	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
9-5.内容の説明	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
9-6. 前述各項目(9-1～9-5)に対し「やや不満」或いは「非常に不満」と答えた方は、その理由と改善の建議をお知らせください。					

Q10.ご来館の前に、事前情報収集として故宮博物館の公式サイト(www.npm.gov.tw)にアクセスしていますか？

☐1.いいえ

アクセスしていない理由をお知らせください(1 つだけお選びください。回答後は Q11 へお進みください)

- ☐1.したいが、アドレスを知らなかった
☐2.したいが、繋がらなかった
☐3.需要がない
☐4.インターネットを使えない
☐5.インターネットに繋がる設備がない
☐6.その他(_____)

☐2.はい

故宮博物館の公式サイトに対する満足度について伺います。

故宮博物館の公式サイト	非常に満足	やや満足	まあまあ	やや不満	非常に不満
10-1.インターフェイスの使いやすさ	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
10-2.サイト内容の豊富さ	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
10-3.インターフェイスのヴィジュアルデザイン	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
10-4.全体に対する満足度	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
10-5.前述各項目(10-1～10-4)に対し「やや不満」或いは「非常に不満」と答えた方は、その理由と改善の建議をお知らせください。					

Q11.「國立故宮博物館」の開館時間や各サービスに対する認知について伺います。

	知っている	知らない
Q11-1. 本日のご来館の前に、「國立故宮博物館」が毎週金曜・土曜の見学時間が夜 9 時まで延長されることをご存知ですか？	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2

Q11-2. 本日のご来館の前に、「國立故宮博物館」が毎週金曜・土曜の夜 6:30 から 9:00 までは国民身分証明書を提示することで無料入場が可能であることをご存知ですか？	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2
--	----------------------------	----------------------------

Q12. 「國立故宮博物館」の開館時間や各サービスに対する満足度について伺います。

	非常に満足	やや満足	まあまあ	やや不満	非常に不満
12-1. 毎週金曜・土曜の見学時間が夜 9 時まで延長	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1

12-2. 毎週金曜・土曜の夜 6:30 から 9:00 までは国民身分証明書提示で無料入場可能	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
--	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------

12-3. 前述の開館時間や各サービス(12-1～12-2)に対し「やや不満」或いは「非常に不満」と答えた方は、その理由と改善の建議をお知らせください

Q12-4. 故宮博物館の開館時間は月曜-日曜の午前 8:30 から午後 6:30 まで、毎週金曜・土曜の見学時間が夜 9 時まで延長(夜 6:30 から 9:00 までは国民身分証明書提示で無料入場可能)。故宮博物館の開館時間に対する満足度はいかがですか？

☐5. 非常に満足 ☐4. やや満足 ☐3. まあまあ ☐2. やや不満 ☐1. 非常に不満

Q12-5. もし故宮博物館の開館時間を午前中、午後、夜の三つ時間帯に分けたら、どの時間帯に来館することが一番好きですか？

☐1. 午前中 ☐2. 午後 ☐3. 夜(午後 6:30 以後)

Q13. 全体的に見ますと、当館に対する満足度はいかがですか？

☐5. 非常に満足 ☐4. やや満足 ☐3. まあまあ ☐2. やや不満 ☐1. 非常に不満

Q14. 友達やご家族の皆様には「故宮博物館」を薦めたいと思いますか？

☐5. する ☐4. 多分する ☐3. どちらともいえない ☐2. 多分しない ☐1. しない

Q15. 本日ご来館いただき、各施設・サービス・内容などについて、改善してほしいと思う点がございましたらお知らせください。

Q16. 本日の見学において、何か迷惑に感じたことがあればお知らせください(複数可)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. 陳列室内の見学者・観光客が多すぎ | <input type="checkbox"/> 2. 他の見学者が大声出してうるさい |
| <input type="checkbox"/> 3. パンフレットが足りない | <input type="checkbox"/> 4. 故宮の解説員の解説の声が大きすぎ |
| <input type="checkbox"/> 5. 館内のエコーがうるさい | <input type="checkbox"/> 6. オーディオガイドが汚い |
| <input type="checkbox"/> 7. 旅行ツアー付きのガイドの解説の声が大きすぎ | <input type="checkbox"/> 8. 他の見学者が列に割り込んだ |
| <input type="checkbox"/> 9. 館内の動線配置が良くない | <input type="checkbox"/> 10. ルール守らない見学者がいる(撮影など) |
| <input type="checkbox"/> 11. 方向案内がわかりにくい | <input type="checkbox"/> 12. リュック持ち込み禁止 |
| <input type="checkbox"/> 13. 館内飲食禁止 | <input type="checkbox"/> 14. 障害者対応施設が足りない |
| <input type="checkbox"/> 15. トイレの待ち時間が長い | <input type="checkbox"/> 16. その他(_____) |
| <input type="checkbox"/> 99. 無し | |

Q17.基本データをご記入ください。

Q17-1.性別: ☐1.男性 ☐2.女性

Q17-2.職業カテゴリー: ☐1.旅行・観光関連 ☐2.農業 ☐3.教職 ☐4.工業
☐5.専業主婦/定年/無職 ☐6.軍人/公務員 ☐7.学生 ☐8.商業
☐9.その他(_____)

Q17-3.学歴: ☐1.中学以下 ☐2.高校/職業学校
☐3.専門学校 ☐4.大学
☐5.大学院以上

Q17-4.結婚状況: ☐1.既婚、子供なし ☐2.既婚、子供いる ☐3.未婚
☐4.その他(_____)

Q17-5.居住地:

☐1.台湾地域 ➡ **県/市をお知らせください。**

- | | | |
|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1.新北市 | <input type="checkbox"/> 2.台北市 | <input type="checkbox"/> 3.基隆市 |
| <input type="checkbox"/> 4.宜蘭県 | <input type="checkbox"/> 5.桃園県 | <input type="checkbox"/> 6.新竹市 |
| <input type="checkbox"/> 7.新竹県 | <input type="checkbox"/> 8.台中市 | <input type="checkbox"/> 9.苗栗県 |
| <input type="checkbox"/> 10.彰化県 | <input type="checkbox"/> 11.南投県 | <input type="checkbox"/> 12.雲林県 |
| <input type="checkbox"/> 13.嘉義市 | <input type="checkbox"/> 14.嘉義県 | <input type="checkbox"/> 15.台南市 |
| <input type="checkbox"/> 16.高雄市 | <input type="checkbox"/> 17.屏東県 | <input type="checkbox"/> 18.花蓮県 |
| <input type="checkbox"/> 19.台東県 | <input type="checkbox"/> 20.澎湖県 | <input type="checkbox"/> 21.金門県 |
| <input type="checkbox"/> 22.連江県 | | |

☐2.台湾以外 ➡ **お国をお知らせください**

- | | | |
|---------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1.香港/マカオ | <input type="checkbox"/> 2.中国大陸 | <input type="checkbox"/> 3.日本/韓国 |
| <input type="checkbox"/> 4.東南アジア | <input type="checkbox"/> 5.アメリカ/カナダ | <input type="checkbox"/> 6.ヨーロッパ |
| <input type="checkbox"/> 7.その他(_____) | | |

ご協力ありがとうございました。プレゼントをお受け取りください！

2012 National Palace Museum Visitors Questionnaire

Dear Visitors:

This is the associated agency Wisdom Marketing Research, Inc. of National Palace Museum. We are conducting a survey about the National Palace Museum visitors. In order to understand your satisfaction level. 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 this survey 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:

S1.Are you the staff (include volunteer) of the National Palace Museum?

- ☐1.Yes , End the interview and record the contact form
☐2. No

S2. How old are you?

- ☐1.14 years old or below → End the interview and record the contact form
☐2.15-19 ☐3.20-29 ☐4.30-39 ☐5.40-49
☐6.50-59 ☐7.60-69 ☐8.70 years old or above

Type of visiting:

Q1. Did you visit the museum with a travel group?

☐1. YES



1-1.May we know what kind of the travel group is it? (Single choice · completing answering, go to Q1A)

- ☐1.School field trip
☐2.Organization
☐3.Community/ Society group tour
☐4.Tour group
☐5.Others (Please be specific)_____

☐2.NO



2-1. May we know whom you are visit with?

(Multiple selections accepted · When completing answering, go to Q1A)

- ☐1. By yourself
☐2. Family member/ relative (s)
☐3. School mate (s)
☐4. Friend/ neighbor (s)
☐5. Colleague (s)
☐6. Others (Please be specific) _____

Q1A. How many activities did you attend in during this visit?

(Multiple selections accepted)

- ☐1.Exhibition Visit ☐2. Saturday night at NPM
☐3. Shopping/ Food and Beverages ☐4.Lecture
☐5. Academic meeting ☐6. Film watching
☐7.Children activities ☐8. Others (Please be specific) _____

Q2.How many hours did you spend in the Museum during this visit?

- ☐ 1. Within one hour ☐ 2. 1-2 hours ☐ 3. 2-3 hours ☐ 4. 3- hours
☐ 5. 4 hour and above

Q2-1.How much did you spend in the Museum today? (not include admission fee and audio guide fee) NT\$_____**Q3.May we know that today is your first time to visit the NPM?**

- ☐ 1. First time (Please move to Q 4)
☐ 2. This is not the first time visit

3-1. When was the last time you've visited NPM?

- ☐ 1. Within 6 months ☐ 2. 6~12 months
☐ 3. 1~3 years ☐ 4. Over 3 years

3-2. In recent 3 years , how many times have you visited NPM?

(Including today's visiting)_____

Q4. Did you come to visit today for a specific exhibition or activity?

- ☐ 1.No (Please move to Q5)
☐ 2.YES

4-1. I came especially for the following exhibitions and activities. (Multiple selections accepted)**Regular Exhibitions :**

- ☐ A1.Ceramics
☐ A2.Bronzes
☐ A3.Jades
☐ A4. Painting and Calligraphy
☐ A5. Buddhist Articles
☐ A6.Rare Books and Documents Galleries
☐ A7.Carvings\Arts from the Qing Imperial Collection
☐ A8 Multimedia Gallery of Painting and Calligraphy
☐ A9.Others (please specify_____)

Special Exhibitions:

- ☐ B1. Lifting the Spirit and Body: The Art and Culture of Snuff Bottles
☐ B2. Mapping the Imperial Realm - an Exhibition of Historical Maps
☐ B3. The Cultural Grandeur of the Western Zhou Dynasty
☐ B4. King Wu Ding and Lady Hao: Art and Culture of the Late Shang Dynasty
☐ B5.Fantastic and Extraordinary: The Realm of Wu Bin's Painting
☐ B6. Others (please specify_____)

Activities

- ☐ C1.Saturday night at NPM
☐ C2.Lectures (Activity Name_____)
☐ C5.Movie showing (Name:_____)
☐ C6.Others (please specify_____)

After your visit today, please let us know your satisfaction level.

Q5. Satisfaction Level for the National Palace Museum

The service of public space	Very Satisfied	Satisfied	Neutral	Dissatisfied	Very Dissatisfied	No Contact
5-1. Step-by step tour guide	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	-
5-2. The numbers of lavatory	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
5-3. Are you feel comfortable and cleanness of the lavatory?	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
5-4. The numbers of resting area (ex: seat, recreation spaces)	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	-
5-5. Are you feel comfortable and cleanness of the resting area ? (ex: seats, recreation spaces)	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	-
5-6. Are you satisfied with the facilities' air conditioning?	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	-
5-7. Are you satisfied with the directional signs of the NPM?	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	-
5-8. Are you satisfied with the guiding map?	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
5-9. Are you satisfied the comfortable and cleanness of the dining area?	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
5-10 Are you satisfied the overall cleanness of the gift shop?	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
5-11 Are you feel comfortable and cleanness of the breastfeeding room?	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
5-12. For those checking Dissatisfied and very Dissatisfied , please provide reasons						

Q6. May we know your satisfaction level of public space and the attitude of the servers?

The satisfaction of public space	Very Satisfied	Satisfied	Neutral	Dissatisfied	Very Dissatisfied	No Contact
6-1. Ticket seller	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
6-2. Cloakroom personnel	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
6-3. Ticket collector	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
6-4. Information desk personnel	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
6-5. Audio device rental personnel	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
6-6. Food and beverage seller	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
6-7. Gift shop personnel	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
6-8. The choice of gift	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
6-9. Exhibition room staff	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
6-10. For those checking Dissatisfied and very Dissatisfied , please provide reasons						

Q7. May we know your satisfaction level of the admission and price?

	Very Satisfied	Satisfied	Neutral	Dissatisfied	Very Dissatisfied	No Contact
7-1.Admission	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
Note: Regular NTD\$ 160 Discount NTD\$ 80 Group NTD\$ 100 (group of 10 or more)						
7-2.Audio Guide	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
Note: Adults NTD\$ 100 Kids NTD\$ 50						
7-3.Food and Beverages price	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
7-4.Museum souvenirs price	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
7-5. For those checking Dissatisfied and very Dissatisfied , please provide reasons						

Q8. May we know your overall satisfaction level of the exhibitions?**Q8-1. Have you been visited “ The Cultural Grandeur of the Western Zhou Dynasty”?**☐1. No (Please move to Q8-2)

☐2. YES ➡ **May we know your overall satisfaction level after you have visited the “Special Exhibitions”?**

Special Exhibitions	Very Satisfied	Satisfied	Neutral	Dissatisfied	VeryDissatisfied
8-1A. Diversity of exhibitions	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
8-1B. Presenting ways of exhibition	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
8-1C. Floor plan of the display rooms	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
8-1D. Arrangement of the display rooms	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
8-1E. Lighting of exhibition rooms	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
8-1F. For those checking Dissatisfied and very Dissatisfied , please provide reasons					

Q8-2. Have you visited the “Regular Exhibitions”? (ex: Jadeite Cabbage with Insects, Meat-shaped Stone, Mao-kung Ting, Ceramics, Jades, Painting and Calligraphy, Carvings, Bronzes etc..)☐1.No (Please move to Q9)

☐2. YES ➡ **May we know what is your opinion after you have visited the “Regular Exhibitions”?**

Special Exhibitions	Very Satisfied	Satisfied	Neutral	Dissatisfied	VeryDissatisfied
8-2A. Diversity of exhibitions	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
8-2B. Presenting ways of exhibition	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
8-2C. Floor plan of the display rooms	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
8-2D. Arrangement of the display rooms	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
8-2E. Lighting of exhibition rooms	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
8-2F. For those checking Dissatisfied and very Dissatisfied , please provide reasons					

Q9. Did you join a group tour or rent a personal audio guide system today?☐1.NO ➡ **May I ask why you didn't?**

(Single choice · When completing answering, go to Q10)

- ☐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 need
- ☐5. No preferred language available on the device ➡

5.1. Which language would you like to listen? _____☐6. Others (please specific _____)☐2. YES ➡**The guiding system (Single choice)**

May we know your satisfaction level after you have chosen the guiding system?

		Very Satisfied	Satisfied	Neutral	Dissatisfied	Very Dissatisfied
<input type="checkbox"/> 1. Museum tour guide ➡	9-1. Personnel attitude	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
	9-2. The explanation of tour guide	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
<input type="checkbox"/> 2. Travel tour guide ➡	9-3. Personnel attitude	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
	9-4. The explanation of tour guide	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
<input type="checkbox"/> 3. Personal audio guide system ➡	9-5. The explanation of guiding	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1

9-6. For those ticking Dissatisfied and very Dissatisfied, please provide reasons _____

Q10. Have you ever visited the website of the National Palace Museum (www.npm.gov.tw) before you've physically visited?☐1.NO ➡ **Please explain why. (Single choice · When completing answering, go to Q11)**

- ☐1. Didn't know the NPM Official website
- ☐2. Failed to connect the NPM website
- ☐3. No need ☐4. Don't know how to use the computer
- ☐5. No Internet ☐6 Others (please specify _____)

☐2.YES ➡ **May we know your satisfaction level after you have browsed the website of NPM?**

	Very Satisfied	Satisfied	Neutral	Dissatisfied	Very Dissatisfied
10-1. Convenience of using website	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
10-2. Contents of website	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
10-3. Website visual display design	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
10-4. Overall website satisfaction	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1

10-5. For those checking Dissatisfied and very Dissatisfied, please provide reasons _____

Q11. May we know your understanding of the opening hours for the National Palace Museum?

	Yes	No
Q11-1. Before today's visiting, do you know the National Palace Museum's opening hours extended until 21:00 on every Friday and Saturday?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2
Q11-2. Before today's visiting, do you know that every citizen can visit the National Palace Museum by showing their ID card on every Friday and Saturday from 18:30 to 21:00 is free of charge?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2

Q12. May we know your overall satisfaction level of the exhibition hours?

	Very Satisfied	Satisfied	Neutral	Dissatisfied	Very Dissatisfied
12-1. Opening hours extended until 21:00 on every Friday and Saturday	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
12-2. Every citizen can visit the National Palace Museum by showing their ID card on every Friday and Saturday from 18:30 to 21:00 is free of charge	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1

12-3. For those checking Dissatisfied and very Dissatisfied , please provide reasons

Q12-4. Opening hours for the National Palace Museum:

Monday~Sunday from 08:30 to 18:30 ,

Friday and Saturday opening hours extended to 21:00 (from 18:30 to 21:00 citizen showing ID card is free of charge).

May we know your opinion for the opening hours?

☐5. Very Satisfied ☐4. Satisfied ☐3. Neutral ☐2. Dissatisfied ☐1. Very Dissatisfied

Q12-5. When would you like to visit the National Palace Museum?

Would you prefer in the morning, in the afternoon or in the evening?

☐1. The morning ☐2. The afternoon ☐3. The evening (after 18:30)

Q13. May we know your overall satisfaction of the NPM?

☐5. Very Satisfied ☐4. Satisfied ☐3. Neutral ☐2. Dissatisfied ☐1. Very Dissatisfied

Q14. Would you encourage your friend/relative (s) to visit the NPM?

☐5. Strongly Agree ☐4. Agree ☐3. Neutral ☐2. Disagree ☐1. Strongly Disagree

Q15. 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.)

Q16. During your visit today, are there any uncomfortable issues may occur to you?

- ☐1. Too many visitors in exhibition rooms ☐2. Other visitors were talking too loud
- ☐3. Not enough pamphlets and brochures ☐4. Museum Exhibition guides were talking too loud
- ☐5. Too much echo in exhibition rooms ☐6. Audio guide devices are not clean well
- ☐7. Tour guides were talking too loud ☐8. Lines cut by other visitor
- ☐9. Unclear exhibition step by step tour ☐10. Other visitors were not follow the tour plan (ex: taking photos)
- ☐11. Unclear signage ☐12. Backpacks are been prohibited inside NPM
- ☐13. Drinking and eating should have been prohibited ☐14. Disabled facilities are not enough
- ☐15. Long waiting periods for the use of restrooms
- ☐16. Others (please be specify _____) ☐99. None of above

Q17. May we know your background? (This information is used for research purposes only.)**Q17-1. Gender**

- ☐1. Male ☐2. Female

Q17-2. employment:

- ☐1. travel industry ☐2. Agriculture ☐3. teacher /tutor ☐4. industry
- ☐5. Household\ Retired\ Unemployed
- ☐6. military service/ civic servant
- ☐7. Student ☐8. business ☐9. Others(please specify) _____

Q17-3. Education**background**

- ☐1. Junior high school (or below) ☐2. High school/vocational school
- ☐3. College ☐4. University ☐5. Graduate school (or above)

Q17-4. Marital**status**

- ☐1. Married without children ☐2. Married with children ☐3. Single
- ☐4. Others (please be specify _____)

Q17-5. May we know your residential area in Taiwan?

- ☐1. Taiwan→Please check the city/ district you are living

- | | | |
|--|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1 New Taipei City | <input type="checkbox"/> 2. Taipei City | <input type="checkbox"/> 3. Keelung City |
| <input type="checkbox"/> 4. Ilan County | <input type="checkbox"/> 5. Taoyuan County | <input type="checkbox"/> 6. Hsinchu City |
| <input type="checkbox"/> 7. Hsinchu County | <input type="checkbox"/> 8. Taichung City | <input type="checkbox"/> 9. Miaoli 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. Kaohsiung City | <input type="checkbox"/> 17. Pingtung County | <input type="checkbox"/> 18. Hualien County |
| <input type="checkbox"/> 19. Taitung County | <input type="checkbox"/> 20. Penghu County | |
| <input type="checkbox"/> 21. Kingmen County | <input type="checkbox"/> 22. Lienjiang County | |

- ☐2. Other→May we know what country you are from?

- | | | | |
|--|------------------------------------|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. Hong Kong/Macau | <input type="checkbox"/> 2. China | <input type="checkbox"/> 3. Japan/Korea | <input type="checkbox"/> 4. Southeast Asia |
| <input type="checkbox"/> 5. Americas /Canada | <input type="checkbox"/> 6. Europe | <input type="checkbox"/> 7. Others | |
| (Please be specify) (_____) | | | |

Sincerely thank you for your help and please accept a souvenir for your support.

附件貳、統計結果表

說明：

1. Pearson Chi-Square 檢定結果：「*」表示 $P < 0.05$ ，即在 95%信賴水準下，基本問項與題目問項為顯著差異；「a」表示該變項的組間期望值小於 5 的比例超過 25%，分析結果僅供參考。
2. 複選題橫向百分比加總不等於 100.0%。

附件參、執行照片















附表1、觀眾屬性

項目別	樣本數	合計	團體	散客
整體	944	100.0%	50.2%	49.8%
性別				
男性	446	100.0%	53.4%	46.6%
女性	498	100.0%	47.4%	52.6%
年齡 *				
15~19歲	54	100.0%	50.0%	50.0%
20~29歲	276	100.0%	42.8%	57.2%
30~39歲	230	100.0%	43.0%	57.0%
40~49歲	181	100.0%	58.6%	41.4%
50~59歲	112	100.0%	50.9%	49.1%
60歲及以上	91	100.0%	73.6%	26.4%
教育程度 *				
國/初中及以下	22	100.0%	77.3%	22.7%
高中(高職)	135	100.0%	61.5%	38.5%
專科	105	100.0%	54.3%	45.7%
大學	529	100.0%	50.7%	49.3%
研究所以上	153	100.0%	32.0%	68.0%
婚姻狀況 *				
已婚，無小孩	115	100.0%	53.0%	47.0%
已婚，有小孩	435	100.0%	60.9%	39.1%
未婚	394	100.0%	37.6%	62.4%
行業 *				
旅遊從業人員	82	100.0%	69.5%	30.5%
軍職/公務人員	72	100.0%	61.1%	38.9%
教職	61	100.0%	62.3%	37.7%
工業	89	100.0%	43.8%	56.2%
商業	324	100.0%	46.3%	53.7%
家管/退休/待業	148	100.0%	53.4%	46.6%
學生	151	100.0%	37.1%	62.9%
農業及其他	17	100.0%	64.7%	35.3%

原始問卷：Q1. 請問您今天來參觀國立故宮博物院是跟團體來的嗎?(單選)

附表1、觀眾屬性（續完）

項目別	樣本數	合計	團體	散客
整體	944	100.0%	50.2%	49.8%
居住地區 *				
臺灣地區	356	100.0%	20.8%	79.2%
港澳/中國大陸地區	352	100.0%	88.9%	11.1%
日本/韓國	101	100.0%	63.4%	36.6%
美國/加拿大/歐洲	77	100.0%	26.0%	74.0%
其他地區	58	100.0%	5.2%	94.8%
參觀日期 *				
平日	727	100.0%	53.2%	46.8%
假日	217	100.0%	40.1%	59.9%
參觀次數 *				
第一次	550	100.0%	64.4%	35.6%
二次及以上	394	100.0%	30.5%	69.5%
停留時間 *				
1小時以內	54	100.0%	50.0%	50.0%
1-2小時	481	100.0%	66.7%	33.3%
2-3小時	296	100.0%	36.1%	63.9%
3-4小時	65	100.0%	13.8%	86.2%
4小時以上	48	100.0%	20.8%	79.2%

原始問卷：Q1. 請問您今天來參觀國立故宮博物院是跟團體來的嗎?(單選)

附表2、團體屬性觀眾同行者之類型

項目別	樣本數	合計	校外 教學	機關 團體	社區/ 社團旅遊	觀光團
整體	474	100.0%	11.2%	8.0%	3.0%	77.8%
性別 *						
男性	238	100.0%	7.1%	10.9%	4.2%	77.7%
女性	236	100.0%	15.3%	5.1%	1.7%	78.0%
年齡 a						
15~19歲	27	100.0%	85.2%	0.0%	0.0%	14.8%
20~29歲	118	100.0%	8.5%	7.6%	2.5%	81.4%
30~39歲	99	100.0%	4.0%	11.1%	2.0%	82.8%
40~49歲	106	100.0%	11.3%	9.4%	2.8%	76.4%
50~59歲	57	100.0%	5.3%	7.0%	3.5%	84.2%
60歲及以上	67	100.0%	1.5%	6.0%	6.0%	86.6%
教育程度 a						
國/初中及以下	17	100.0%	5.9%	5.9%	0.0%	88.2%
高中(高職)	83	100.0%	21.7%	1.2%	8.4%	68.7%
專科	57	100.0%	5.3%	8.8%	0.0%	86.0%
大學	268	100.0%	6.7%	8.2%	2.2%	82.8%
研究所以上	49	100.0%	26.5%	18.4%	2.0%	53.1%
婚姻狀況 a						
已婚，無小孩	61	100.0%	6.6%	1.6%	3.3%	88.5%
已婚，有小孩	265	100.0%	6.8%	9.1%	3.0%	81.1%
未婚	148	100.0%	20.9%	8.8%	2.7%	67.6%
行業 a						
旅遊從業人員	57	100.0%	0.0%	12.3%	3.5%	84.2%
軍職/公務人員	44	100.0%	6.8%	11.4%	0.0%	81.8%
教職	38	100.0%	39.5%	10.5%	5.3%	44.7%
工業	39	100.0%	0.0%	10.3%	2.6%	87.2%
商業	150	100.0%	0.0%	5.3%	0.7%	94.0%
家管/退休/待業	79	100.0%	6.3%	5.1%	3.8%	84.8%
學生	56	100.0%	53.6%	8.9%	3.6%	33.9%
農業及其他	11	100.0%	0.0%	9.1%	27.3%	63.6%

原始問卷：1-1. 請問您是跟下列哪類型的團體?(單選)

附表2、團體屬性觀眾同行者之類型（續完）

項目別	樣本數	合計	校外 教學	機關 團體	社區/ 社團旅遊	觀光團
整體	474	100.0%	11.2%	8.0%	3.0%	77.8%
居住地區 ^a						
臺灣地區	74	100.0%	55.4%	8.1%	6.8%	29.7%
港澳/中國大陸地區	313	100.0%	0.6%	6.1%	1.9%	91.4%
日本/韓國	64	100.0%	9.4%	6.3%	3.1%	81.3%
美國/加拿大/歐洲	20	100.0%	20.0%	40.0%	5.0%	35.0%
其他地區	3	100.0%	0.0%	33.3%	0.0%	66.7%
參觀日期 [*]						
平日	387	100.0%	12.4%	9.3%	2.6%	75.7%
假日	87	100.0%	5.7%	2.3%	4.6%	87.4%
參觀次數 [*]						
第一次	354	100.0%	4.8%	7.9%	2.0%	85.3%
二次及以上	120	100.0%	30.0%	8.3%	5.8%	55.8%
停留時間 ^a						
1小時以內	27	100.0%	18.5%	3.7%	3.7%	74.1%
1-2小時	321	100.0%	8.4%	9.3%	3.1%	79.1%
2-3小時	107	100.0%	12.1%	4.7%	2.8%	80.4%
3-4小時	9	100.0%	33.3%	11.1%	0.0%	55.6%
4小時以上	10	100.0%	50.0%	10.0%	0.0%	40.0%

原始問卷：1-1. 請問您是跟下列哪類型的團體?(單選)

附表3、散客屬性觀眾同行者之類型

項目別	樣本數	自己 單獨	家人/ 親戚	同學	朋友/ 鄰居	同事
整體	470	28.5%	37.4%	6.8%	26.0%	3.8%
性別						
男性	208	29.8%	31.3%	7.7%	27.9%	6.3%
女性	262	27.5%	42.4%	6.1%	24.4%	1.9%
年齡						
15~19歲	27	18.5%	18.5%	33.3%	29.6%	0.0%
20~29歲	158	27.2%	20.3%	12.7%	38.6%	3.8%
30~39歲	131	29.8%	47.3%	1.5%	19.8%	3.8%
40~49歲	75	37.3%	48.0%	1.3%	9.3%	6.7%
50~59歲	55	30.9%	47.3%	0.0%	20.0%	1.8%
60歲及以上	24	8.3%	62.5%	0.0%	37.5%	4.2%
教育程度						
國/初中及以下	5	0.0%	40.0%	20.0%	40.0%	20.0%
高中(高職)	52	15.4%	53.8%	7.7%	15.4%	7.7%
專科	48	20.8%	54.2%	2.1%	20.8%	4.2%
大學	261	31.8%	30.7%	7.7%	29.9%	2.7%
研究所以上	104	31.7%	38.5%	5.8%	23.1%	3.8%
婚姻狀況						
已婚，無小孩	54	31.5%	50.0%	0.0%	18.5%	1.9%
已婚，有小孩	170	18.8%	62.4%	1.2%	16.5%	4.7%
未婚	246	34.6%	17.5%	12.2%	34.1%	3.7%
行業						
旅遊從業人員	25	52.0%	20.0%	0.0%	20.0%	8.0%
軍職/公務人員	28	32.1%	32.1%	0.0%	28.6%	7.1%
教職	23	26.1%	39.1%	0.0%	34.8%	0.0%
工業	50	18.0%	50.0%	2.0%	20.0%	12.0%
商業	174	32.2%	39.1%	1.7%	25.9%	3.4%
家管/退休/待業	69	24.6%	59.4%	0.0%	20.3%	0.0%
學生	95	23.2%	18.9%	29.5%	30.5%	0.0%
農業及其他	6	33.3%	16.7%	0.0%	50.0%	33.3%

註：複選題橫向百分比加總不等於100.0%。

原始問卷：2-1. 請問您和誰一同前來?(可複選)

附表3、散客屬性觀眾同行者之類型（續完）

項目別	樣本數	自己 單獨	家人/ 親戚	同學	朋友/ 鄰居	同事
整體	470	28.5%	37.4%	6.8%	26.0%	3.8%
居住地區						
臺灣地區	282	28.4%	36.5%	8.5%	24.1%	4.3%
港澳/中國大陸地區	39	23.1%	41.0%	5.1%	33.3%	0.0%
日本/韓國	37	13.5%	43.2%	13.5%	32.4%	2.7%
美國/加拿大/歐洲	57	43.9%	42.1%	1.8%	12.3%	3.5%
其他地區	55	27.3%	30.9%	0.0%	40.0%	5.5%
參觀日期						
平日	340	32.6%	32.4%	7.1%	26.2%	5.0%
假日	130	17.7%	50.8%	6.2%	25.4%	0.8%
參觀次數						
第一次	196	27.0%	34.7%	6.1%	30.1%	4.1%
二次及以上	274	29.6%	39.4%	7.3%	23.0%	3.6%
停留時間						
1小時以內	27	22.2%	40.7%	11.1%	25.9%	0.0%
1-2小時	160	23.8%	39.4%	9.4%	25.0%	3.1%
2-3小時	189	29.6%	34.9%	5.3%	30.2%	4.8%
3-4小時	56	32.1%	42.9%	3.6%	19.6%	3.6%
4小時以上	38	42.1%	31.6%	5.3%	18.4%	5.3%

註：複選題橫向百分比加總不等於100.0%。

原始問卷：2-1. 請問您和誰一同前來?(可複選)

附表4、觀眾參與活動之類型

項目別	樣本數	參觀展覽	故宮周末夜	購物/餐飲	專題演講	學術研討會	影片欣賞	兒童親子活動	其他
整體	944	100.0%	1.8%	17.5%	1.7%	0.5%	3.4%	0.8%	0.1%
性別									
男性	446	100.0%	2.0%	15.5%	2.2%	0.7%	3.8%	0.2%	0.2%
女性	498	100.0%	1.6%	19.3%	1.2%	0.4%	3.0%	1.4%	0.0%
年齡									
15~19歲	54	100.0%	0.0%	7.4%	0.0%	1.9%	1.9%	0.0%	0.0%
20~29歲	276	100.0%	1.1%	12.0%	2.2%	0.4%	4.7%	0.4%	0.0%
30~39歲	230	100.0%	3.9%	24.3%	2.6%	0.4%	4.8%	2.2%	0.4%
40~49歲	181	100.0%	1.7%	19.3%	2.2%	0.6%	1.7%	1.1%	0.0%
50~59歲	112	100.0%	1.8%	22.3%	0.0%	0.0%	0.9%	0.0%	0.0%
60歲及以上	91	100.0%	0.0%	13.2%	0.0%	1.1%	3.3%	0.0%	0.0%
教育程度									
國/初中及以下	22	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	4.5%	0.0%	0.0%	0.0%
高中(高職)	135	100.0%	0.0%	15.6%	0.7%	0.0%	0.7%	0.7%	0.0%
專科	105	100.0%	1.9%	14.3%	1.9%	0.0%	1.9%	1.9%	0.0%
大學	529	100.0%	1.7%	17.0%	1.7%	0.6%	3.8%	0.4%	0.2%
研究所以上	153	100.0%	3.9%	25.5%	2.6%	0.7%	5.9%	2.0%	0.0%
婚姻狀況									
已婚，無小孩	115	100.0%	3.5%	24.3%	3.5%	0.0%	2.6%	0.0%	0.0%
已婚，有小孩	435	100.0%	1.8%	18.9%	0.9%	0.5%	2.1%	1.6%	0.0%
未婚	394	100.0%	1.3%	14.0%	2.0%	0.8%	5.1%	0.3%	0.3%
行業									
旅遊從業人員	82	100.0%	0.0%	13.4%	1.2%	0.0%	2.4%	0.0%	0.0%
軍職/公務人員	72	100.0%	1.4%	18.1%	1.4%	1.4%	0.0%	2.8%	0.0%
教職	61	100.0%	1.6%	23.0%	3.3%	1.6%	8.2%	1.6%	1.6%
工業	89	100.0%	2.2%	13.5%	1.1%	0.0%	6.7%	1.1%	0.0%
商業	324	100.0%	3.4%	20.7%	1.5%	0.3%	3.7%	0.9%	0.0%
家管/退休/待業	148	100.0%	0.7%	18.2%	0.7%	0.0%	0.7%	0.7%	0.0%
學生	151	100.0%	0.7%	10.6%	2.6%	1.3%	4.0%	0.0%	0.0%
農業及其他	17	100.0%	0.0%	29.4%	5.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

註：複選題橫向百分比加總不等於100.0%。

原始問卷：Q1A. 請問您今天參與哪些活動？（可複選）

附表4、觀眾參與活動之類型（續完）

項目別	樣本數	參觀展覽	故宮周末夜	購物/餐飲	專題演講	學術研討會	影片欣賞	兒童親子活動	其他
整體	944	100.0%	1.8%	17.5%	1.7%	0.5%	3.4%	0.8%	0.1%
居住地區									
臺灣地區	356	100.0%	3.9%	12.9%	1.1%	0.6%	3.7%	1.7%	0.0%
港澳/中國大陸地區	352	100.0%	0.6%	20.2%	2.0%	0.6%	2.0%	0.3%	0.0%
日本/韓國	101	100.0%	0.0%	5.9%	2.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
美國/加拿大/歐洲	77	100.0%	0.0%	35.1%	2.6%	1.3%	6.5%	1.3%	1.3%
其他地區	58	100.0%	1.7%	25.9%	1.7%	0.0%	12.1%	0.0%	0.0%
觀眾屬性									
團體	474	100.0%	0.4%	15.6%	2.1%	0.6%	1.5%	0.2%	0.2%
散客	470	100.0%	3.2%	19.4%	1.3%	0.4%	5.3%	1.5%	0.0%
參觀日期									
平日	727	100.0%	0.4%	13.8%	1.9%	0.7%	2.9%	0.3%	0.1%
假日	217	100.0%	6.5%	30.0%	0.9%	0.0%	5.1%	2.8%	0.0%
參觀次數									
第一次	550	100.0%	0.5%	18.0%	1.8%	0.7%	2.9%	0.5%	0.2%
二次及以上	394	100.0%	3.6%	16.8%	1.5%	0.3%	4.1%	1.3%	0.0%
停留時間									
1小時以內	54	100.0%	3.7%	9.3%	0.0%	0.0%	1.9%	0.0%	0.0%
1-2小時	481	100.0%	2.5%	11.6%	1.7%	0.6%	1.5%	0.4%	0.0%
2-3小時	296	100.0%	1.0%	22.6%	1.4%	0.3%	5.7%	1.4%	0.3%
3-4小時	65	100.0%	0.0%	35.4%	1.5%	0.0%	4.6%	1.5%	0.0%
4小時以上	48	100.0%	0.0%	29.2%	6.3%	2.1%	8.3%	2.1%	0.0%

註：複選題橫向百分比加總不等於100.0%。

原始問卷：Q1A. 請問您今天參與哪些活動？（可複選）

附表4-1、團體觀眾參與活動之類型

項目別	樣本數	參觀展覽	故宮周末夜	購物/餐飲	專題演講	學術研討會	影片欣賞	兒童親子活動	其他
整體	474	100.0%	0.4%	15.6%	2.1%	0.6%	1.5%	0.2%	0.2%
性別									
男性	238	100.0%	0.4%	14.3%	3.4%	1.3%	2.1%	0.0%	0.4%
女性	236	100.0%	0.4%	16.9%	0.8%	0.0%	0.8%	0.4%	0.0%
年齡									
15~19歲	27	100.0%	0.0%	7.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29歲	118	100.0%	0.8%	13.6%	2.5%	0.0%	2.5%	0.8%	0.0%
30~39歲	99	100.0%	1.0%	20.2%	5.1%	1.0%	1.0%	0.0%	1.0%
40~49歲	106	100.0%	0.0%	18.9%	1.9%	0.9%	0.9%	0.0%	0.0%
50~59歲	57	100.0%	0.0%	10.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
60歲及以上	67	100.0%	0.0%	14.9%	0.0%	1.5%	3.0%	0.0%	0.0%
教育程度									
國/初中及以下	17	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
高中(高職)	83	100.0%	0.0%	14.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
專科	57	100.0%	0.0%	12.3%	3.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
大學	268	100.0%	0.7%	17.2%	1.9%	0.7%	1.9%	0.0%	0.4%
研究所以上	49	100.0%	0.0%	18.4%	6.1%	2.0%	4.1%	2.0%	0.0%
婚姻狀況									
已婚，無小孩	61	100.0%	3.3%	19.7%	1.6%	0.0%	1.6%	0.0%	0.0%
已婚，有小孩	265	100.0%	0.0%	17.0%	1.5%	0.8%	1.1%	0.0%	0.0%
未婚	148	100.0%	0.0%	11.5%	3.4%	0.7%	2.0%	0.7%	0.7%
行業									
旅遊從業人員	57	100.0%	0.0%	12.3%	1.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
軍職/公務人員	44	100.0%	0.0%	13.6%	2.3%	2.3%	0.0%	0.0%	0.0%
教職	38	100.0%	0.0%	21.1%	5.3%	2.6%	5.3%	2.6%	2.6%
工業	39	100.0%	0.0%	5.1%	2.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
商業	150	100.0%	1.3%	19.3%	1.3%	0.7%	1.3%	0.0%	0.0%
家管/退休/待業	79	100.0%	0.0%	15.2%	0.0%	0.0%	1.3%	0.0%	0.0%
學生	56	100.0%	0.0%	12.5%	5.4%	0.0%	3.6%	0.0%	0.0%
農業及其他	11	100.0%	0.0%	27.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
居住地區									
臺灣地區	74	100.0%	0.0%	8.1%	0.0%	0.0%	1.4%	1.4%	0.0%
港澳/中國大陸地區	313	100.0%	0.6%	18.2%	1.9%	0.6%	1.6%	0.0%	0.0%
日本/韓國	64	100.0%	0.0%	6.3%	3.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
美國/加拿大/歐洲	20	100.0%	0.0%	30.0%	5.0%	5.0%	0.0%	0.0%	5.0%
其他地區	3	100.0%	0.0%	33.3%	33.3%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%

註：複選題橫向百分比加總不等於100.0%。

原始問卷：Q1A. 請問您今天參與哪些活動？（可複選）

附表4-2、散客觀眾參與活動之類型

項目別	樣本數	參觀展覽	故宮周末夜	購物/餐飲	專題演講	學術研討會	影片欣賞	兒童親子活動
整體	470	100.0%	3.2%	19.4%	1.3%	0.4%	5.3%	1.5%
性別								
男性	208	100.0%	3.8%	16.8%	1.0%	0.0%	5.8%	0.5%
女性	262	100.0%	2.7%	21.4%	1.5%	0.8%	5.0%	2.3%
年齡								
15~19歲	27	100.0%	0.0%	7.4%	0.0%	3.7%	3.7%	0.0%
20~29歲	158	100.0%	1.3%	10.8%	1.9%	0.6%	6.3%	0.0%
30~39歲	131	100.0%	6.1%	27.5%	0.8%	0.0%	7.6%	3.8%
40~49歲	75	100.0%	4.0%	20.0%	2.7%	0.0%	2.7%	2.7%
50~59歲	55	100.0%	3.6%	34.5%	0.0%	0.0%	1.8%	0.0%
60歲及以上	24	100.0%	0.0%	8.3%	0.0%	0.0%	4.2%	0.0%
教育程度								
國/初中及以下	5	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.2	0.0%	0.0%
高中(高職)	52	100.0%	0.0%	17.3%	1.9%	0.0%	1.9%	1.9%
專科	48	100.0%	4.2%	16.7%	0.0%	0.0%	4.2%	4.2%
大學	261	100.0%	2.7%	16.9%	1.5%	0.4%	5.7%	0.8%
研究所以上	104	100.0%	5.8%	28.8%	1.0%	0.0%	6.7%	1.9%
婚姻狀況								
已婚，無小孩	54	100.0%	3.7%	29.6%	5.6%	0.0%	3.7%	0.0%
已婚，有小孩	170	100.0%	4.7%	21.8%	0.0%	0.0%	3.5%	4.1%
未婚	246	100.0%	2.0%	15.4%	1.2%	0.8%	6.9%	0.0%
行業								
旅遊從業人員	25	100.0%	0.0%	16.0%	0.0%	0.0%	8.0%	0.0%
軍職/公務人員	28	100.0%	3.6%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%	7.1%
教職	23	100.0%	4.3%	26.1%	0.0%	0.0%	13.0%	0.0%
工業	50	100.0%	4.0%	20.0%	0.0%	0.0%	12.0%	2.0%
商業	174	100.0%	5.2%	21.8%	1.7%	0.0%	5.7%	1.7%
家管/退休/待業	69	100.0%	1.4%	21.7%	1.4%	0.0%	0.0%	1.4%
學生	95	100.0%	1.1%	9.5%	1.1%	2.1%	4.2%	0.0%
農業及其他	6	100.0%	0.0%	33.3%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%
居住地區								
臺灣地區	282	100.0%	5.0%	14.2%	1.4%	0.7%	4.3%	1.8%
港澳/中國大陸地區	39	100.0%	0.0%	35.9%	0.0	0.0%	5.1%	2.6%
日本/韓國	37	100.0%	0.0%	5.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
美國/加拿大/歐洲	57	100.0%	0.0%	36.8%	1.8%	0.0%	8.8%	1.8%
其他地區	55	100.0%	1.8%	25.5%	0.0%	0.0%	10.9%	0.0%

註：複選題橫向百分比加總不等於100.0%。

原始問卷：Q1A. 請問您今天參與哪些活動？（可複選）

附表5、觀眾在國立故宮博物院停留的時間

項目別	樣本數	合計	1小時 以內	1-2小時	2-3小時	3-4小時	4小時 以上
整體	944	100.0%	5.7%	51.0%	31.4%	6.9%	5.1%
性別 *							
男性	446	100.0%	6.1%	53.6%	33.6%	4.3%	2.5%
女性	498	100.0%	5.4%	48.6%	29.3%	9.2%	7.4%
年齡							
15~19歲	54	100.0%	3.7%	59.3%	20.4%	11.1%	5.6%
20~29歲	276	100.0%	7.2%	51.4%	31.9%	4.3%	5.1%
30~39歲	230	100.0%	4.8%	47.8%	36.1%	7.8%	3.5%
40~49歲	181	100.0%	4.4%	53.0%	29.3%	5.5%	7.7%
50~59歲	112	100.0%	6.3%	39.3%	39.3%	9.8%	5.4%
60歲及以上	91	100.0%	6.6%	62.6%	18.7%	8.8%	3.3%
教育程度 *							
國/初中及以下	22	100.0%	0.0%	68.2%	22.7%	4.5%	4.5%
高中(高職)	135	100.0%	8.9%	54.1%	25.2%	6.7%	5.2%
專科	105	100.0%	2.9%	61.9%	25.7%	5.7%	3.8%
大學	529	100.0%	6.2%	50.5%	32.3%	5.9%	5.1%
研究所以上	153	100.0%	3.9%	39.9%	38.6%	11.8%	5.9%
婚姻狀況							
已婚，無小孩	115	100.0%	3.5%	44.3%	36.5%	7.8%	7.8%
已婚，有小孩	435	100.0%	6.0%	53.6%	29.7%	7.1%	3.7%
未婚	394	100.0%	6.1%	50.0%	31.7%	6.3%	5.8%
行業 a							
旅遊從業人員	82	100.0%	3.7%	69.5%	24.4%	1.2%	1.2%
軍職/公務人員	72	100.0%	4.2%	50.0%	34.7%	8.3%	2.8%
教職	61	100.0%	6.6%	50.8%	27.9%	6.6%	8.2%
工業	89	100.0%	4.5%	46.1%	42.7%	4.5%	2.2%
商業	324	100.0%	4.6%	48.5%	36.1%	6.8%	4.0%
家管/退休/待業	148	100.0%	7.4%	51.4%	22.3%	10.1%	8.8%
學生	151	100.0%	8.6%	48.3%	27.2%	8.6%	7.3%
農業及其他	17	100.0%	5.9%	58.8%	29.4%	0.0%	5.9%

原始問卷：Q2. 請問您今天參觀國立故宮博物院大約停留了幾個小時？

附表5、觀眾在國立故宮博物院停留的時間（續完）

項目別	樣本數	合計	1小時 以內	1-2小時	2-3小時	3-4小時	4小時 以上
整體	944	100.0%	5.7%	51.0%	31.4%	6.9%	5.1%
居住地區 *							
臺灣地區	356	100.0%	5.6%	43.3%	34.3%	7.3%	9.6%
港澳/中國大陸地區	352	100.0%	2.3%	64.2%	27.6%	4.8%	1.1%
日本/韓國	101	100.0%	20.8%	57.4%	14.9%	5.0%	2.0%
美國/加拿大/歐洲	77	100.0%	5.2%	33.8%	40.3%	13.0%	7.8%
其他地區	58	100.0%	1.7%	29.3%	53.4%	12.1%	3.4%
觀眾屬性 *							
團體	474	100.0%	5.7%	67.7%	22.6%	1.9%	2.1%
散客	470	100.0%	5.7%	34.0%	40.2%	11.9%	8.1%
參觀日期							
平日	727	100.0%	4.7%	52.4%	30.8%	7.2%	5.0%
假日	217	100.0%	9.2%	46.1%	33.2%	6.0%	5.5%
參觀次數 *							
第一次	550	100.0%	5.8%	56.0%	29.6%	5.8%	2.7%
二次及以上	394	100.0%	5.6%	43.9%	33.8%	8.4%	8.4%
觀眾類型							
低頻率自由參觀者	338	100.0%	4.7%	33.1%	42.9%	12.1%	7.1%
高頻率自由參觀者	111	100.0%	9.9%	39.6%	32.4%	9.0%	9.0%
有人員導覽參觀者	495	100.0%	5.5%	65.7%	23.2%	2.8%	2.8%

原始問卷：Q2. 請問您今天參觀國立故宮博物院大約停留了幾個小時？

附表6、觀眾在國立故宮博物院的消費金額

項目別	樣本數	合計	沒有消費		有消費					有消費者平均消費金額	整體平均消費金額
					200元以下	201~400元	401~600元	601~1000元	1000元及以上		
整體	944	100.0%	69.0%	31.0%	7.4%	6.1%	5.7%	5.4%	6.4%	947.7	294.2
性別 *											
男性	446	100.0%	72.6%	27.4%	7.6%	4.5%	3.6%	5.6%	6.1%	1008.8	276.0
女性	498	100.0%	65.7%	34.3%	7.2%	7.6%	7.6%	5.2%	6.6%	904.2	310.5
年齡 *											
15~19歲	54	100.0%	66.7%	33.3%	18.5%	7.4%	0.0%	3.7%	3.7%	373.9	124.6
20~29歲	276	100.0%	75.7%	24.3%	7.2%	3.6%	5.8%	4.3%	3.3%	604.6	146.8
30~39歲	230	100.0%	65.7%	34.3%	9.6%	5.2%	8.7%	6.1%	4.8%	991.8	340.7
40~49歲	181	100.0%	64.6%	35.4%	4.4%	8.3%	5.0%	7.2%	10.5%	1100.9	389.3
50~59歲	112	100.0%	59.8%	40.2%	7.1%	10.7%	6.3%	6.3%	9.8%	1245.2	500.3
60歲及以上	91	100.0%	78.0%	22.0%	2.2%	5.5%	2.2%	3.3%	8.8%	1280.0	281.3
教育程度											
國/初中及以下	22	100.0%	77.3%	22.7%	4.5%	0.0%	9.1%	0.0%	9.1%	912.0	207.3
高中(高職)	135	100.0%	71.9%	28.1%	3.0%	6.7%	4.4%	4.4%	9.6%	1151.7	324.2
專科	105	100.0%	67.6%	32.4%	8.6%	9.5%	6.7%	1.9%	5.7%	621.5	201.2
大學	529	100.0%	68.8%	31.2%	7.9%	6.0%	6.8%	5.1%	5.3%	960.8	299.7
研究所以上	153	100.0%	66.7%	33.3%	9.2%	4.6%	2.0%	10.5%	7.2%	974.5	324.8
婚姻狀況 *											
已婚，無小孩	115	100.0%	66.1%	33.9%	4.3%	10.4%	8.7%	6.1%	4.3%	932.1	316.1
已婚，有小孩	435	100.0%	68.5%	31.5%	4.6%	6.0%	5.5%	6.2%	9.2%	1279.4	402.9
未婚	394	100.0%	70.3%	29.7%	11.4%	5.1%	5.1%	4.3%	3.8%	564.7	167.7
行業 a											
旅遊從業人員	82	100.0%	76.8%	23.2%	7.3%	3.7%	4.9%	1.2%	6.1%	1372.1	317.9
軍職/公務人員	72	100.0%	76.4%	23.6%	1.4%	5.6%	4.2%	6.9%	5.6%	1345.1	317.6
教職	61	100.0%	73.8%	26.2%	9.8%	4.9%	1.6%	6.6%	3.3%	554.7	145.5
工業	89	100.0%	76.4%	23.6%	5.6%	3.4%	6.7%	4.5%	3.4%	709.8	167.5
商業	324	100.0%	63.3%	36.7%	7.4%	6.2%	7.7%	7.4%	8.0%	1048.1	384.9
家管/退休/待業	148	100.0%	68.2%	31.8%	4.1%	8.8%	8.1%	2.7%	8.1%	1087.3	345.3
學生	151	100.0%	68.2%	31.8%	14.6%	6.0%	2.0%	6.0%	3.3%	503.5	160.0
農業及其他	17	100.0%	64.7%	35.3%	0.0%	17.6%	0.0%	0.0%	17.6%	830.8	293.2

原始問卷：Q2-1. 請問您今天在國立故宮博物院的消費金額約為多少元？（不含門票及語音導覽機的費用）

附表6、觀眾在國立故宮博物院的消費金額（續完）

項目別	樣本數	合計	沒有消費		有消費					有消費者平均消費金額	整體平均消費金額
					200元以下	201~400元	401~600元	601~1000元	1000元及以上		
整體	944	100.0%	69.0%	31.0%	7.4%	6.1%	5.7%	5.4%	6.4%	947.7	294.2
居住地區 ^a											
臺灣地區	356	100.0%	69.4%	30.6%	11.0%	4.2%	5.3%	4.2%	5.9%	782.7	239.7
港澳/中國大陸地區	352	100.0%	69.3%	30.7%	4.3%	6.3%	6.5%	6.0%	7.7%	1194.9	366.6
日本/韓國	101	100.0%	71.3%	28.7%	4.0%	10.9%	5.9%	4.0%	4.0%	720.9	207.0
美國/加拿大/歐洲	77	100.0%	62.3%	37.7%	10.4%	9.1%	5.2%	7.8%	5.2%	576.5	217.1
其他地區	58	100.0%	69.0%	31.0%	6.9%	5.2%	3.4%	8.6%	6.9%	1427.8	443.1
觀眾屬性 [*]											
團體	474	100.0%	74.3%	25.7%	4.0%	5.1%	4.6%	5.3%	6.8%	1130.6	291.0
散客	470	100.0%	63.6%	36.4%	10.9%	7.2%	6.8%	5.5%	6.0%	817.3	297.4
參觀日期 [*]		0.0%									
平日	727	100.0%	72.6%	27.4%	6.5%	5.6%	4.7%	5.2%	5.4%	919.9	251.8
假日	217	100.0%	56.7%	43.3%	10.6%	7.8%	9.2%	6.0%	9.7%	1006.6	436.1
參觀次數											
第一次	550	100.0%	70.2%	29.8%	6.0%	6.0%	5.8%	5.6%	6.4%	993.9	296.4
二次及以上	394	100.0%	67.3%	32.7%	9.4%	6.3%	5.6%	5.1%	6.3%	889.0	291.1
觀眾類型 [*]											
低頻率自由參觀者	338	100.0%	62.7%	37.3%	10.7%	8.0%	6.8%	6.2%	5.6%	796.9	297.1
高頻率自由參觀者	111	100.0%	64.9%	35.1%	11.7%	5.4%	5.4%	4.5%	8.1%	955.0	335.5
有人員導覽參觀者	495	100.1%	74.1%	26.0%	4.2%	5.1%	5.1%	5.1%	6.5%	1094.0	282.9
停留時間 ^a											
1小時以內	54	100.0%	83.3%	16.8%	7.4%	1.9%	1.9%	1.9%	3.7%	694.4	115.7
1-2小時	481	100.0%	75.5%	24.5%	6.4%	5.6%	3.5%	4.4%	4.6%	798.9	196.0
2-3小時	296	100.0%	65.2%	34.7%	6.8%	6.4%	8.4%	5.7%	7.4%	1151.7	400.8
3-4小時	65	100.0%	49.2%	50.8%	12.3%	10.8%	9.2%	10.8%	7.7%	920.8	467.5
4小時以上	48	100.0%	37.5%	62.5%	14.6%	8.3%	10.4%	10.4%	18.8%	938.5	586.6

原始問卷：Q2-1. 請問您今天在國立故宮博物院的消費金額約為多少元？（不含門票及語音導覽機的費用）

附表7、觀眾回訪國立故宮博物院的頻率

項目別	樣本數	合計	首次 參觀		曾經來過			
					半年內	半年至 一年內	一年至 三年	超過 三年以上
整體	944	100.0%	58.3%	41.7%	12.9%	6.7%	8.1%	14.1%
性別								
男性	446	100.0%	61.7%	38.3%	13.7%	4.9%	7.6%	12.1%
女性	498	100.0%	55.2%	44.8%	12.2%	8.2%	8.4%	15.9%
年齡 *								
15~19歲	54	100.0%	38.9%	61.1%	11.1%	13.0%	9.3%	27.8%
20~29歲	276	100.0%	62.0%	38.0%	16.7%	4.0%	8.7%	8.7%
30~39歲	230	100.0%	58.3%	41.7%	10.4%	9.1%	10.0%	12.2%
40~49歲	181	100.0%	55.2%	44.8%	17.1%	7.2%	5.5%	14.9%
50~59歲	112	100.0%	56.3%	43.8%	8.0%	8.0%	8.0%	19.6%
60歲及以上	91	100.0%	67.0%	33.0%	6.6%	2.2%	5.5%	18.7%
教育程度 *								
國/初中及以下	22	100.0%	77.3%	22.7%	0.0%	0.0%	9.1%	13.6%
高中(高職)	135	100.0%	66.7%	33.3%	5.2%	5.2%	5.2%	17.8%
專科	105	100.0%	55.2%	44.8%	14.3%	6.7%	9.5%	14.3%
大學	529	100.0%	61.1%	38.9%	13.2%	6.8%	7.0%	11.9%
研究所以上	153	100.0%	40.5%	59.5%	19.6%	8.5%	13.1%	18.3%
婚姻狀況 *								
已婚，無小孩	115	100.0%	77.4%	22.6%	6.1%	2.6%	5.2%	8.7%
已婚，有小孩	435	100.0%	61.4%	38.6%	9.0%	6.7%	7.1%	15.9%
未婚	394	100.0%	49.2%	50.8%	19.3%	7.9%	9.9%	13.7%
行業 *								
旅遊從業人員	82	100.0%	37.8%	62.2%	41.5%	4.9%	4.9%	11.0%
軍職/公務人員	72	100.0%	66.7%	33.3%	12.5%	6.9%	6.9%	6.9%
教職	61	100.0%	42.6%	57.4%	11.5%	13.1%	18.0%	14.8%
工業	89	100.0%	70.8%	29.2%	2.2%	3.4%	5.6%	18.0%
商業	324	100.0%	65.1%	34.9%	10.2%	5.2%	7.1%	12.3%
家管/退休/待業	148	100.0%	56.8%	43.2%	10.8%	8.1%	6.8%	17.6%
學生	151	100.0%	51.0%	49.0%	12.6%	8.6%	11.3%	16.6%
農業及其他	17	100.0%	58.8%	41.2%	11.8%	5.9%	5.9%	17.6%

原始問卷：3-1. 距離上一次來國立故宮博物院大約多久之前？（單選）

附表7、觀眾回訪國立故宮博物院的頻率（續完）

項目別	樣本數	合計	首次 參觀		曾經來過			
					半年內	半年至 一年內	一年至 三年	超過 三年以上
整體	944	100.0%	58.3%	41.7%	12.9%	6.7%	8.1%	14.1%
居住地區 *								
臺灣地區	356	100.0%	16.3%	83.7%	25.6%	14.6%	14.0%	29.5%
港澳/中國大陸地區	352	100.0%	87.2%	12.8%	7.1%	2.0%	2.6%	1.1%
日本/韓國	101	100.0%	78.2%	21.8%	2.0%	3.0%	8.9%	7.9%
美國/加拿大/歐洲	77	100.0%	80.5%	19.5%	1.3%	0.0%	2.6%	15.6%
其他地區	58	100.0%	75.9%	24.1%	5.2%	1.7%	10.3%	6.9%
觀眾屬性 *								
團體	474	100.0%	74.7%	25.3%	9.5%	4.6%	4.9%	6.3%
散客	470	100.0%	41.7%	58.3%	16.4%	8.7%	11.3%	21.9%
參觀日期 *								
平日	727	100.0%	60.5%	39.5%	13.1%	6.7%	7.2%	12.5%
假日	217	100.0%	50.7%	49.3%	12.4%	6.5%	11.1%	19.4%
停留時間 *								
1小時以內	54	100.0%	59.3%	40.7%	13.0%	13.0%	5.6%	9.3%
1-2小時	481	100.0%	64.0%	36.0%	12.5%	6.2%	7.3%	10.0%
2-3小時	296	100.0%	55.1%	44.9%	13.5%	5.7%	8.8%	16.9%
3-4小時	65	100.0%	49.2%	50.8%	12.3%	3.1%	9.2%	26.2%
4小時以上	48	100.0%	31.3%	68.8%	14.6%	14.6%	12.5%	27.1%

原始問卷：3-1. 距離上一次來國立故宮博物院大約多久之前？（單選）

附表8、觀眾近三年內參觀國立故宮博物院之次數

項目別	樣本數	合計	1次	2次	3次以上						整體 平均 次數	非首次 參觀者 的平均 次數
						3次	4次	5次	6-10 次	11次 以上		
整體	944	100.0%	72.4%	11.2%	16.4%	5.0%	2.5%	2.6%	3.1%	3.2%	2.3	4.2
性別												
男性	446	100.0%	73.8%	10.3%	15.9%	5.2%	2.7%	1.6%	1.8%	4.7%	2.6	5.2
女性	498	100.0%	71.1%	12.0%	16.9%	4.8%	2.4%	3.6%	4.2%	1.8%	2.1	3.5
年齡												
15~19歲	54	100.0%	66.7%	18.5%	14.8%	7.4%	0.0%	5.6%	1.9%	0.0%	1.7	2.2
20~29歲	276	100.0%	70.7%	14.5%	14.9%	4.7%	3.3%	1.4%	2.5%	2.9%	2.6	5.2
30~39歲	230	100.0%	70.4%	11.3%	18.3%	5.7%	2.2%	4.3%	3.5%	2.6%	2.2	3.8
40~49歲	181	100.0%	70.2%	8.8%	21.0%	6.1%	1.7%	3.3%	3.3%	6.6%	2.7	4.9
50~59歲	112	100.0%	75.9%	8.9%	15.2%	1.8%	4.5%	1.8%	4.5%	2.7%	2.5	4.4
60歲及以上	91	100.0%	85.7%	4.4%	9.9%	4.4%	2.2%	0.0%	2.2%	1.1%	1.5	2.4
教育程度												
國/初中及以下	22	100.0%	90.9%	4.5%	4.5%	4.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.1	1.6
高中(高職)	135	100.0%	84.4%	7.4%	8.1%	3.0%	0.0%	2.2%	3.0%	0.0%	1.4	2.2
專科	105	100.0%	69.5%	13.3%	17.1%	3.8%	2.9%	1.0%	2.9%	6.7%	3.5	6.8
大學	529	100.0%	73.0%	11.0%	16.1%	4.9%	2.3%	2.5%	2.8%	3.6%	2.3	4.4
研究所以上	153	100.0%	58.8%	15.0%	26.1%	7.8%	5.9%	5.2%	4.6%	2.6%	2.6	3.7
婚姻狀況												
已婚，無小孩	115	100.0%	86.1%	7.0%	7.0%	0.9%	0.0%	1.7%	1.7%	2.6%	1.8	4.4
已婚，有小孩	435	100.0%	77.2%	8.5%	14.3%	5.5%	2.1%	2.1%	2.3%	2.3%	2.0	3.5
未婚	394	100.0%	62.9%	15.5%	21.6%	5.6%	3.8%	3.6%	4.3%	4.3%	2.9	4.8
行業	a											
旅遊從業人員	82	100.0%	48.8%	13.4%	37.8%	3.7%	2.4%	4.9%	4.9%	22.0%	7.2	11.5
軍職/公務人員	72	100.0%	73.6%	11.1%	15.3%	6.9%	0.0%	2.8%	4.2%	1.4%	2.1	4.2
教職	61	100.0%	57.4%	16.4%	26.2%	11.5%	1.6%	4.9%	4.9%	3.3%	2.6	3.7
工業	89	100.0%	88.8%	6.7%	4.5%	1.1%	1.1%	1.1%	1.1%	0.0%	1.2	1.8
商業	324	100.0%	77.5%	9.6%	13.0%	4.3%	3.4%	1.2%	2.8%	1.2%	1.8	3.2
家管/退休/待業	148	100.0%	74.3%	8.8%	16.9%	4.7%	2.7%	3.4%	4.1%	2.0%	2.3	4.1
學生	151	100.0%	67.5%	17.9%	14.6%	6.0%	3.3%	3.3%	1.3%	0.7%	1.8	2.6
農業及其他	17	100.0%	76.5%	0.0%	23.5%	5.9%	0.0%	5.9%	5.9%	5.9%	2.5	4.6

註：本表平均次數以排除極端值

原始問卷：3-2. 最近三年內，您曾經來過幾次(包括今天這次)?

附表8、觀眾近三年內參觀國立故宮博物院之次數（續完）

項目別	樣本數	合計	1次	2次	3次以上						整體 平均 次數	非首次 參觀者 的平均 次數
						3次	4次	5次	6-10 次	11次 以上		
整體	944	100.0%	72.4%	11.2%	16.4%	5.0%	2.5%	2.6%	3.1%	3.2%	2.3	4.2
居住地區												
臺灣地區	356	100.0%	45.8%	17.7%	36.5%	10.4%	6.2%	6.5%	6.7%	6.7%	3.7	4.2
港澳/中國大陸地區	352	100.0%	88.4%	6.8%	4.8%	1.1%	0.3%	0.6%	1.1%	1.7%	1.8	7.0
日本/韓國	101	100.0%	86.1%	7.9%	5.9%	5.0%	0.0%	0.0%	1.0%	0.0%	1.2	2.0
美國/加拿大/歐洲	77	100.0%	96.1%	2.6%	1.3%	0.0%	1.3%	0.0%	0.0%	0.0%	1.1	1.3
其他地區	58	100.0%	82.8%	15.5%	1.7%	1.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.2	1.8
觀眾屬性 ^a												
團體	474	100.0%	81.0%	8.2%	10.8%	3.6%	0.4%	1.3%	2.1%	3.4%	2.0	5.0
散客	470	100.0%	63.6%	14.3%	22.1%	6.4%	4.7%	4.0%	4.0%	3.0%	2.7	3.9
參觀日期												
平日	727	100.0%	73.0%	10.9%	16.1%	5.1%	2.5%	2.1%	3.4%	3.0%	2.3	4.4
假日	217	100.0%	70.0%	12.4%	17.5%	4.6%	2.8%	4.6%	1.8%	3.7%	2.4	3.9
停留時間												
1小時以內	54	100.0%	68.5%	9.3%	22.2%	13.0%	0.0%	5.6%	1.9%	1.9%	2.0	3.5
1-2小時	481	100.0%	74.0%	10.4%	15.6%	4.2%	1.9%	2.9%	2.9%	3.7%	2.4	5.1
2-3小時	296	100.0%	72.0%	13.2%	14.9%	4.7%	3.0%	1.4%	3.0%	2.7%	2.3	3.8
3-4小時	65	100.0%	75.4%	9.2%	15.4%	4.6%	3.1%	3.1%	3.1%	1.5%	1.8	2.7
4小時以上	48	100.0%	58.3%	12.5%	29.2%	6.3%	8.3%	4.2%	6.3%	4.2%	2.9	3.7

註：本表平均次數以排除極端值

原始問卷：3-2. 最近三年內，您曾經來過幾次(包括今天這次)?

附表9、觀眾因特定展覽或活動而參觀國立故宮博物院之比例

項目別	樣本數	合計	沒有	有
整體	944	100.0%	72.0%	28.0%
性別 *				
男性	446	100.0%	77.4%	22.6%
女性	498	100.0%	67.3%	32.7%
年齡				
15~19歲	54	100.0%	64.8%	35.2%
20~29歲	276	100.0%	75.7%	24.3%
30~39歲	230	100.0%	74.8%	25.2%
40~49歲	181	100.0%	69.6%	30.4%
50~59歲	112	100.0%	65.2%	34.8%
60歲及以上	91	100.0%	71.4%	28.6%
教育程度				
國/初中及以下	22	100.0%	90.9%	9.1%
高中(高職)	135	100.0%	71.1%	28.9%
專科	105	100.0%	63.8%	36.2%
大學	529	100.0%	72.6%	27.4%
研究所以上	153	100.0%	73.9%	26.1%
婚姻狀況				
已婚，無小孩	115	100.0%	71.3%	28.7%
已婚，有小孩	435	100.0%	72.9%	27.1%
未婚	394	100.0%	71.3%	28.7%
行業 *				
旅遊從業人員	82	100.0%	72.0%	28.0%
軍職/公務人員	72	100.0%	73.6%	26.4%
教職	61	100.0%	60.7%	39.3%
工業	89	100.0%	83.1%	16.9%
商業	324	100.0%	77.2%	22.8%
家管/退休/待業	148	100.0%	63.5%	36.5%
學生	151	100.0%	66.2%	33.8%
農業及其他	17	100.0%	76.5%	23.5%

原始問卷：Q4. 請問您今天有沒有特別為了哪一個展覽或活動而來？

附表9、觀眾因特定展覽或活動而參觀國立故宮博物院之比例（續完）

項目別	樣本數	合計	沒有	有
整體	944	100.0%	72.0%	28.0%
居住地區 *				
臺灣地區	356	100.0%	62.4%	37.6%
港澳/中國大陸地區	352	100.0%	81.5%	18.5%
日本/韓國	101	100.0%	54.5%	45.5%
美國/加拿大/歐洲	77	100.0%	90.9%	9.1%
其他地區	58	100.0%	79.3%	20.7%
觀眾屬性				
團體	474	100.0%	74.3%	25.7%
散客	470	100.0%	69.8%	30.2%
參觀日期				
平日	727	100.0%	71.7%	28.3%
假日	217	100.0%	73.3%	26.7%
參觀次數 *				
第一次	550	100.0%	78.4%	21.6%
二次及以上	394	100.0%	63.2%	36.8%
觀眾類型 *				
低頻率自由參觀者	338	100.0%	76.9%	23.1%
高頻率自由參觀者	111	100.0%	48.6%	51.4%
有人員導覽參觀者	495	100.0%	73.9%	26.1%
停留時間				
1小時以內	54	100.0%	59.3%	40.7%
1-2小時	481	100.0%	74.8%	25.2%
2-3小時	296	100.0%	73.0%	27.0%
3-4小時	65	100.0%	72.3%	27.7%
4小時以上	48	100.0%	52.1%	47.9%

原始問卷：Q4. 請問您今天有沒有特別為了哪一個展覽或活動而來？

附表10、吸引觀眾參觀國立故宮博物院之展覽或活動

項目別	樣本數	常設展								
			陶瓷	銅器	玉器	書畫	佛教文物	圖書文獻	雕刻、多寶格	書畫多媒體室
整體	264	79.2%	33.3%	22.0%	50.8%	21.2%	7.2%	6.1%	17.4%	4.9%
性別										
男性	101	82.2%	38.6%	33.7%	49.5%	24.8%	10.9%	9.9%	18.8%	6.9%
女性	163	77.3%	30.1%	14.7%	51.5%	19.0%	4.9%	3.7%	16.6%	3.7%
年齡										
15~19歲	19	47.4%	26.3%	15.8%	21.1%	15.8%	0.0%	0.0%	0.0%	5.3%
20~29歲	67	77.6%	20.9%	10.4%	38.8%	26.9%	6.0%	10.4%	19.4%	3.0%
30~39歲	58	75.9%	29.3%	17.2%	55.2%	13.8%	6.9%	3.4%	12.1%	0.0%
40~49歲	55	81.8%	43.6%	29.1%	61.8%	25.5%	7.3%	5.5%	14.5%	5.5%
50~59歲	39	89.7%	28.2%	28.2%	59.0%	17.9%	12.8%	7.7%	20.5%	12.8%
60歲及以上	26	92.3%	65.4%	42.3%	57.7%	23.1%	7.7%	3.8%	38.5%	7.7%
教育程度										
國/初中及以下	2	100.0%	50.0%	50.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%
高中(高職)	39	76.9%	33.3%	28.2%	48.7%	10.3%	5.1%	2.6%	17.9%	7.7%
專科	38	86.8%	42.1%	23.7%	63.2%	28.9%	7.9%	2.6%	21.1%	7.9%
大學	145	80.7%	29.0%	21.4%	49.0%	22.8%	8.3%	6.9%	18.6%	4.1%
研究所以上	40	67.5%	40.0%	15.0%	45.0%	20.0%	5.0%	10.0%	7.5%	2.5%
婚姻狀況										
已婚，無小孩	33	87.9%	21.2%	9.1%	72.7%	15.2%	0.0%	3.0%	18.2%	0.0%
已婚，有小孩	118	89.0%	41.5%	33.1%	61.9%	22.9%	11.9%	7.6%	24.6%	8.5%
未婚	113	66.4%	28.3%	14.2%	32.7%	21.2%	4.4%	5.3%	9.7%	2.7%
行業										
旅遊從業人員	23	91.3%	60.9%	30.4%	47.8%	26.1%	17.4%	8.7%	34.8%	4.3%
軍職/公務人員	19	94.7%	31.6%	31.6%	78.9%	21.1%	15.8%	5.3%	21.1%	10.5%
教職	24	66.7%	25.0%	8.3%	50.0%	16.7%	0.0%	4.2%	8.3%	0.0%
工業	15	86.7%	46.7%	40.0%	80.0%	20.0%	13.3%	6.7%	20.0%	6.7%
商業	74	81.1%	36.5%	20.3%	48.6%	23.0%	6.8%	10.8%	20.3%	5.4%
家管/退休/待業	54	83.3%	33.3%	22.2%	57.4%	18.5%	5.6%	3.7%	20.4%	5.6%
學生	51	62.7%	15.7%	15.7%	29.4%	21.6%	3.9%	2.0%	3.9%	3.9%
農業及其他	4	100.0%	50.0%	50.0%	50.0%	25.0%	0.0%	0.0%	25.0%	0.0%

註：複選題橫向百分比加總不等於100.0%。

原始問卷：Q4. 請問您今天有沒有特別為了哪一個展覽或活動而來？

附表10、吸引觀眾參觀國立故宮博物院之展覽或活動（續一）

項目別	特展						活動
		通曉輕揚 —鼻煙壺文 化特展	河嶽海疆 —院藏古輿 圖特展	赫赫宗周 —西周文化 特展	商王武丁與 後婦好—般 商盛世文化 藝術特展	狀奇怪·非 人間—吳彬 的繪畫世界	週六晚間 故宮週末 夜活動
整體	47.0%	11.7%	5.3%	33.7%	12.5%	7.2%	0.4%
性別							
男性	48.5%	14.9%	5.9%	34.7%	9.9%	6.9%	1.0%
女性	46.0%	9.8%	4.9%	33.1%	14.1%	7.4%	0.0%
年齡							
15~19歲	73.7%	10.5%	0.0%	52.6%	42.1%	5.3%	0.0%
20~29歲	58.2%	14.9%	7.5%	38.8%	14.9%	9.0%	0.0%
30~39歲	46.6%	10.3%	5.2%	36.2%	10.3%	6.9%	0.0%
40~49歲	40.0%	12.7%	3.6%	32.7%	12.7%	5.5%	1.8%
50~59歲	38.5%	7.7%	7.7%	30.8%	5.1%	5.1%	0.0%
60歲及以上	26.9%	11.5%	3.8%	7.7%	0.0%	11.5%	0.0%
教育程度							
國/初中及以下	50.0%	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%
高中(高職)	41.0%	12.8%	5.1%	28.2%	12.8%	2.6%	0.0%
專科	36.8%	15.8%	2.6%	31.6%	2.6%	13.2%	2.6%
大學	47.6%	13.1%	6.2%	32.4%	13.1%	4.8%	0.0%
研究所以上	60.0%	2.5%	5.0%	45.0%	20.0%	12.5%	0.0%
婚姻狀況							
已婚，無小孩	33.3%	6.1%	3.0%	30.3%	6.1%	0.0%	3.0%
已婚，有小孩	33.1%	9.3%	5.1%	23.7%	5.9%	7.6%	0.0%
未婚	65.5%	15.9%	6.2%	45.1%	21.2%	8.8%	0.0%
行業							
旅遊從業人員	56.5%	34.8%	8.7%	26.1%	17.4%	0.0%	0.0%
軍職/公務人員	31.6%	15.8%	0.0%	21.1%	5.3%	5.3%	0.0%
教職	54.2%	0.0%	4.2%	37.5%	16.7%	12.5%	0.0%
工業	60.0%	20.0%	13.3%	40.0%	6.7%	20.0%	0.0%
商業	37.8%	8.1%	5.4%	31.1%	8.1%	5.4%	1.4%
家管/退休/待業	42.6%	11.1%	5.6%	33.3%	3.7%	7.4%	0.0%
學生	60.8%	9.8%	3.9%	43.1%	29.4%	5.9%	0.0%
農業及其他	25.0%	0.0%	0.0%	25.0%	0.0%	25.0%	0.0%

註：複選題橫向百分比加總不等於100.0%。

原始問卷：Q4. 請問您今天有沒有特別為了哪一個展覽或活動而來？

附表10、吸引觀眾參觀國立故宮博物院之展覽或活動（續二）

項目別	樣本數	常設展								
			陶瓷	銅器	玉器	書畫	佛教文物	圖書文獻	雕刻、多寶格	書畫多媒體室
整體	264	79.2%	33.3%	22.0%	50.8%	21.2%	7.2%	6.1%	17.4%	4.9%
居住地區										
臺灣地區	134	62.7%	21.6%	15.7%	38.1%	20.1%	5.2%	5.2%	11.2%	3.0%
港澳/中國大陸地區	65	96.9%	41.5%	23.1%	69.2%	23.1%	10.8%	10.8%	29.2%	7.7%
日本/韓國	46	100.0%	45.7%	32.6%	60.9%	15.2%	4.3%	0.0%	13.0%	0.0%
美國/加拿大/歐洲	7	100.0%	57.1%	42.9%	57.1%	42.9%	28.6%	14.3%	42.9%	28.6%
其他地區	12	75.0%	58.3%	33.3%	50.0%	33.3%	8.3%	8.3%	25.0%	16.7%
觀眾屬性										
團體	122	87.7%	42.6%	29.5%	59.0%	18.9%	8.2%	6.6%	19.7%	5.7%
散客	142	71.8%	25.4%	15.5%	43.7%	23.2%	6.3%	5.6%	15.5%	4.2%
參觀日期										
平日	206	78.2%	37.4%	23.8%	49.5%	19.4%	8.3%	7.3%	18.4%	4.9%
假日	58	82.8%	19.0%	15.5%	55.2%	27.6%	3.4%	1.7%	13.8%	5.2%
參觀次數										
第一次	119	96.6%	39.5%	28.6%	68.9%	19.3%	10.1%	8.4%	21.0%	5.9%
二次及以上	145	64.8%	28.3%	16.6%	35.9%	22.8%	4.8%	4.1%	14.5%	4.1%
停留時間										
1小時以內	22	100.0%	22.7%	27.3%	63.6%	9.1%	9.1%	0.0%	13.6%	4.5%
1-2小時	121	79.3%	34.7%	21.5%	51.2%	24.0%	7.4%	5.8%	17.4%	5.0%
2-3小時	80	80.0%	35.0%	20.0%	51.3%	21.3%	7.5%	10.0%	22.5%	6.3%
3-4小時	18	83.3%	44.4%	33.3%	50.0%	27.8%	11.1%	5.6%	22.2%	5.6%
4小時以上	23	52.2%	21.7%	17.4%	34.8%	13.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

註：複選題橫向百分比加總不等於100.0%。

原始問卷：Q4. 請問您今天有沒有特別為了哪一個展覽或活動而來？

附表10、吸引觀眾參觀國立故宮博物院之展覽或活動（續完）

項目別	特展						活動
		通曉輕揚 —鼻煙壺文 化特展	河嶽海疆 —院藏古輿 圖特展	赫赫宗周 —西周文化 特展	商王武丁與 後婦好一般 商盛世文化 藝術特展	狀奇怪·非 人間—吳彬 的繪畫世界	週六晚間 故宮週末 夜 活動
整體	47.0%	11.7%	5.3%	33.7%	12.5%	7.2%	0.4%
居住地區							
臺灣地區	66.4%	11.9%	3.0%	52.2%	21.6%	11.2%	0.7%
港澳/中國大陸地區	30.8%	15.4%	4.6%	18.5%	3.1%	1.5%	0.0%
日本/韓國	10.9%	2.2%	4.3%	2.2%	4.3%	0.0%	0.0%
美國/加拿大/歐洲	42.9%	14.3%	14.3%	28.6%	0.0%	0.0%	0.0%
其他地區	58.3%	25.0%	33.3%	33.3%	0.0%	25.0%	0.0%
觀眾屬性							
團體	34.4%	13.9%	4.1%	21.3%	5.7%	4.1%	0.0%
散客	57.7%	9.9%	6.3%	44.4%	18.3%	9.9%	0.7%
參觀日期							
平日	50.0%	12.6%	5.3%	36.9%	12.6%	6.8%	0.0%
假日	36.2%	8.6%	5.2%	22.4%	12.1%	8.6%	1.7%
參觀次數							
第一次	26.9%	9.2%	6.7%	16.8%	3.4%	3.4%	0.0%
二次及以上	63.4%	13.8%	4.1%	47.6%	20.0%	10.3%	0.7%
停留時間							
1小時以內	22.7%	0.0%	4.5%	9.1%	4.5%	4.5%	0.0%
1-2小時	44.6%	15.7%	5.0%	29.8%	9.9%	6.6%	0.8%
2-3小時	46.3%	10.0%	5.0%	32.5%	13.8%	6.3%	0.0%
3-4小時	61.1%	16.7%	16.7%	55.6%	11.1%	11.1%	0.0%
4小時以上	73.9%	4.3%	0.0%	65.2%	30.4%	13.0%	0.0%

註：複選題橫向百分比加總不等於100.0%。

原始問卷：Q4. 請問您今天有沒有特別為了哪一個展覽或活動而來？

附表11、觀眾對公共服務區整體動線規劃的滿意度

項目別	樣本數	合計	滿意			尚可	不滿意		
			小計	非常滿意	還算滿意		小計	不太滿意	非常不滿意
整體	944	100.0%	81.0%	41.2%	39.8%	14.2%	4.8%	3.3%	1.5%
性別									
男性	446	100.0%	83.0%	45.5%	37.4%	13.5%	3.6%	2.7%	0.9%
女性	498	100.0%	79.3%	37.3%	42.0%	14.9%	5.8%	3.8%	2.0%
年齡 ^a									
15~19歲	54	100.0%	72.2%	31.5%	40.7%	25.9%	1.9%	0.0%	1.9%
20~29歲	276	100.0%	79.7%	39.1%	40.6%	16.3%	4.0%	3.6%	0.4%
30~39歲	230	100.0%	80.4%	36.5%	43.9%	16.5%	3.0%	2.2%	0.9%
40~49歲	181	100.0%	87.3%	51.4%	35.9%	8.3%	4.4%	2.2%	2.2%
50~59歲	112	100.0%	79.5%	39.3%	40.2%	13.4%	7.1%	4.5%	2.7%
60歲及以上	91	100.0%	81.3%	47.3%	34.1%	7.7%	11.0%	7.7%	3.3%
教育程度									
國/初中及以下	22	100.0%	90.9%	54.5%	36.4%	9.1%	0.0%	0.0%	0.0%
高中(高職)	135	100.0%	85.2%	47.4%	37.8%	10.4%	4.4%	3.0%	1.5%
專科	105	100.0%	84.8%	43.8%	41.0%	10.5%	4.8%	3.8%	1.0%
大學	529	100.0%	81.1%	41.2%	39.9%	14.4%	4.5%	2.8%	1.7%
研究所以上	153	100.0%	73.2%	32.0%	41.2%	20.3%	6.5%	5.2%	1.3%
婚姻狀況 [*]									
已婚，無小孩	115	100.0%	83.5%	51.3%	32.2%	13.0%	3.5%	2.6%	0.9%
已婚，有小孩	435	100.0%	83.7%	46.0%	37.7%	11.3%	5.1%	3.7%	1.4%
未婚	394	100.0%	77.4%	33.0%	44.4%	17.8%	4.8%	3.0%	1.8%
行業 ^a									
旅遊從業人員	82	100.0%	74.4%	36.6%	37.8%	14.6%	11.0%	3.7%	7.3%
軍職/公務人員	72	100.0%	84.7%	55.6%	29.2%	12.5%	2.8%	1.4%	1.4%
教職	61	100.0%	90.2%	44.3%	45.9%	9.8%	0.0%	0.0%	0.0%
工業	89	100.0%	85.4%	39.3%	46.1%	12.4%	2.2%	1.1%	1.1%
商業	324	100.0%	82.4%	46.3%	36.1%	13.3%	4.3%	3.4%	0.9%
家管/退休/待業	148	100.0%	83.1%	37.2%	45.9%	8.8%	8.1%	6.8%	1.4%
學生	151	100.0%	71.5%	28.5%	43.0%	24.5%	4.0%	3.3%	0.7%
農業及其他	17	100.0%	82.4%	52.9%	29.4%	17.6%	0.0%	0.0%	0.0%

原始問卷：5-1. 請問您對於公共服務區的整體動線規劃滿意度看法？

附表11、觀眾對公共服務區整體動線規劃的滿意度（續完）

項目別	樣本數	合計	滿意			尚可	不滿意		
			小計	非常滿意	還算滿意		小計	不太滿意	非常不滿意
整體	944	100.0%	81.0%	41.2%	39.8%	14.2%	4.8%	3.3%	1.5%
居住地區 *									
臺灣地區	356	100.0%	73.9%	25.3%	48.6%	20.2%	5.9%	3.9%	2.0%
港澳/中國大陸地區	352	100.0%	95.2%	66.2%	29.0%	4.0%	0.9%	0.9%	0.0%
日本/韓國	101	100.0%	59.4%	21.8%	37.6%	23.8%	16.8%	10.9%	5.9%
美國/加拿大/歐洲	77	100.0%	77.9%	39.0%	39.0%	18.2%	3.9%	2.6%	1.3%
其他地區	58	100.0%	81.0%	24.1%	56.9%	17.2%	1.7%	1.7%	0.0%
觀眾屬性 *									
團體	474	100.0%	87.3%	57.8%	29.5%	7.8%	4.9%	2.5%	2.3%
散客	470	100.0%	74.7%	24.5%	50.2%	20.6%	4.7%	4.0%	0.6%
參觀日期									
平日	727	100.0%	81.8%	42.6%	39.2%	13.9%	4.3%	2.9%	1.4%
假日	217	100.0%	78.3%	36.4%	41.9%	15.2%	6.5%	4.6%	1.8%
參觀次數 *									
第一次	550	100.0%	85.3%	50.4%	34.9%	10.9%	3.8%	2.5%	1.3%
二次及以上	394	100.0%	75.1%	28.4%	46.7%	18.8%	6.1%	4.3%	1.8%
觀眾類型 *									
低頻率自由參觀者	338	100.0%	73.9%	26.0%	47.9%	20.7%	5.3%	4.7%	0.6%
高頻率自由參觀者	111	100.0%	76.6%	18.0%	58.6%	19.8%	3.6%	2.7%	0.9%
有人員導覽參觀者	495	100.0%	86.9%	56.8%	30.1%	8.5%	4.6%	2.4%	2.2%
停留時間 a									
1小時以內	54	100.0%	77.8%	37.0%	40.7%	18.5%	3.7%	1.9%	1.9%
1-2小時	481	100.0%	81.5%	48.0%	33.5%	13.9%	4.6%	2.5%	2.1%
2-3小時	296	100.0%	81.4%	34.8%	46.6%	13.2%	5.4%	4.7%	0.7%
3-4小時	65	100.0%	75.4%	33.8%	41.5%	18.5%	6.2%	4.6%	1.5%
4小時以上	48	100.0%	85.4%	27.1%	58.3%	12.5%	2.1%	2.1%	0.0%
有無使用導覽 *									
有使用	554	100.0%	86.5%	51.6%	34.8%	9.9%	3.6%	2.3%	1.3%
沒有使用	390	100.0%	73.3%	26.4%	46.9%	20.3%	6.4%	4.6%	1.8%

原始問卷：5-1. 請問您對於公共服務區的整體動線規劃滿意度看法？

附表12、觀眾對公共服務區洗手間數量的滿意度

項目別	樣本數	合計	滿意			尚可	不滿意		
			小計	非常滿意	還算滿意		小計	不太滿意	非常不滿意
整體	804	100.0%	79.2%	43.3%	35.9%	15.3%	5.5%	4.7%	0.7%
性別									
男性	374	100.0%	77.5%	43.6%	34.0%	17.1%	5.3%	4.5%	0.8%
女性	430	100.0%	80.7%	43.0%	37.7%	13.7%	5.6%	4.9%	0.7%
年齡									
15~19歲	41	100.0%	85.4%	43.9%	41.5%	9.8%	4.9%	4.9%	0.0%
20~29歲	239	100.0%	81.2%	45.2%	36.0%	15.5%	3.3%	3.3%	0.0%
30~39歲	192	100.0%	73.4%	38.0%	35.4%	18.2%	8.3%	6.8%	1.6%
40~49歲	162	100.0%	79.0%	46.3%	32.7%	14.2%	6.8%	5.6%	1.2%
50~59歲	96	100.0%	85.4%	45.8%	39.6%	12.5%	2.1%	1.0%	1.0%
60歲及以上	74	100.0%	77.0%	40.5%	36.5%	16.2%	6.8%	6.8%	0.0%
教育程度									
國/初中及以下	17	100.0%	88.2%	47.1%	41.2%	11.8%	0.0%	0.0%	0.0%
高中(高職)	111	100.0%	85.6%	50.5%	35.1%	10.8%	3.6%	3.6%	0.0%
專科	87	100.0%	74.7%	44.8%	29.9%	17.2%	8.0%	6.9%	1.1%
大學	461	100.0%	79.0%	42.5%	36.4%	15.2%	5.9%	4.8%	1.1%
研究所以上	128	100.0%	76.6%	38.3%	38.3%	18.8%	4.7%	4.7%	0.0%
婚姻狀況									
已婚，無小孩	96	100.0%	84.4%	53.1%	31.3%	10.4%	5.2%	4.2%	1.0%
已婚，有小孩	368	100.0%	79.9%	44.3%	35.6%	14.4%	5.7%	5.2%	0.5%
未婚	340	100.0%	77.1%	39.4%	37.6%	17.6%	5.3%	4.4%	0.9%
行業 ^a									
旅遊從業人員	76	100.0%	76.3%	39.5%	36.8%	17.1%	6.6%	3.9%	2.6%
軍職/公務人員	63	100.0%	84.1%	55.6%	28.6%	12.7%	3.2%	3.2%	0.0%
教職	50	100.0%	86.0%	58.0%	28.0%	6.0%	8.0%	8.0%	0.0%
工業	74	100.0%	77.0%	43.2%	33.8%	18.9%	4.1%	4.1%	0.0%
商業	273	100.0%	78.0%	44.0%	34.1%	15.0%	7.0%	5.9%	1.1%
家管/退休/待業	133	100.0%	77.4%	38.3%	39.1%	17.3%	5.3%	4.5%	0.8%
學生	122	100.0%	81.1%	37.7%	43.4%	16.4%	2.5%	2.5%	0.0%
農業及其他	13	100.0%	84.6%	38.5%	46.2%	7.7%	7.7%	7.7%	0.0%

註：本表已排除未接觸之受訪者。

原始問卷：5-2. 請問您對於公共服務區的洗手間數量滿意度看法？

附表12、觀眾對公共服務區洗手間數量的滿意度（續完）

項目別	樣本數	合計	滿意			尚可	不滿意		
			小計	非常滿意	還算滿意		小計	不太滿意	非常不滿意
整體	804	100.0%	79.2%	43.3%	35.9%	15.3%	5.5%	4.7%	0.7%
居住地區									
臺灣地區	319	100.0%	72.1%	29.8%	42.3%	22.6%	5.3%	4.4%	0.9%
港澳/中國大陸地區	301	100.0%	88.4%	61.1%	27.2%	6.3%	5.3%	5.0%	0.3%
日本/韓國	77	100.0%	64.9%	31.2%	33.8%	26.0%	9.1%	7.8%	1.3%
美國/加拿大/歐洲	57	100.0%	87.7%	52.6%	35.1%	7.0%	5.3%	3.5%	1.8%
其他地區	50	100.0%	82.0%	30.0%	52.0%	16.0%	2.0%	2.0%	0.0%
觀眾屬性*									
團體	397	100.0%	83.4%	52.6%	30.7%	10.8%	5.8%	5.0%	0.8%
散客	407	100.0%	75.2%	34.2%	41.0%	19.7%	5.2%	4.4%	0.7%
參觀日期									
平日	620	100.0%	80.2%	44.0%	36.1%	14.4%	5.5%	4.7%	0.8%
假日	184	100.0%	76.1%	40.8%	35.3%	18.5%	5.4%	4.9%	0.5%
參觀次數*									
第一次	455	100.0%	83.1%	52.5%	30.5%	10.8%	6.2%	5.7%	0.4%
二次及以上	349	100.0%	74.2%	31.2%	43.0%	21.2%	4.6%	3.4%	1.1%
觀眾類型 ^a									
低頻率自由參觀者	286	100.0%	77.6%	38.8%	38.8%	16.8%	5.6%	4.5%	1.0%
高頻率自由參觀者	103	100.0%	70.9%	24.3%	46.6%	26.2%	2.9%	2.9%	0.0%
有人員導覽參觀者	415	100.0%	82.4%	51.1%	31.3%	11.6%	6.0%	5.3%	0.7%
停留時間									
1小時以內	44	100.0%	81.8%	45.5%	36.4%	13.6%	4.5%	4.5%	0.0%
1-2小時	403	100.0%	80.9%	47.6%	33.3%	13.9%	5.2%	5.0%	0.2%
2-3小時	256	100.0%	77.0%	35.9%	41.0%	16.8%	6.3%	4.3%	2.0%
3-4小時	56	100.0%	83.9%	51.8%	32.1%	12.5%	3.6%	3.6%	0.0%
4小時以上	45	100.0%	68.9%	33.3%	35.6%	24.4%	6.7%	6.7%	0.0%

註：本表已排除未接觸之受訪者。

原始問卷：5-2. 請問您對於公共服務區的洗手間數量滿意度看法？

附表13、觀眾對公共服務區洗手間清潔舒適度的滿意度

項目別	樣本數	合計	滿意			尚可	不滿意		
			小計	非常滿意	還算滿意		小計	不太滿意	非常不滿意
整體	804	100.0%	86.1%	53.6%	32.5%	10.3%	3.6%	3.2%	0.4%
性別									
男性	374	100.0%	86.9%	56.1%	30.7%	10.2%	2.9%	2.4%	0.5%
女性	430	100.0%	85.3%	51.4%	34.0%	10.5%	4.2%	4.0%	0.2%
年齡									
15~19歲	41	100.0%	82.9%	61.0%	22.0%	14.6%	2.4%	2.4%	0.0%
20~29歲	239	100.0%	86.2%	56.5%	29.7%	10.5%	3.3%	3.3%	0.0%
30~39歲	192	100.0%	84.9%	45.3%	39.6%	12.5%	2.6%	2.1%	0.5%
40~49歲	162	100.0%	89.5%	62.3%	27.2%	6.2%	4.3%	3.7%	0.6%
50~59歲	96	100.0%	85.4%	50.0%	35.4%	9.4%	5.2%	4.2%	1.0%
60歲及以上	74	100.0%	83.8%	47.3%	36.5%	12.2%	4.1%	4.1%	0.0%
教育程度									
國/初中及以下	17	100.0%	100.0%	58.8%	41.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
高中(高職)	111	100.0%	89.2%	60.4%	28.8%	6.3%	4.5%	4.5%	0.0%
專科	87	100.0%	86.2%	49.4%	36.8%	9.2%	4.6%	4.6%	0.0%
大學	461	100.0%	85.0%	54.4%	30.6%	11.5%	3.5%	3.0%	0.4%
研究所以上	128	100.0%	85.2%	46.9%	38.3%	11.7%	3.1%	2.3%	0.8%
婚姻狀況									
已婚，無小孩	96	100.0%	89.6%	57.3%	32.3%	7.3%	3.1%	3.1%	0.0%
已婚，有小孩	368	100.0%	88.0%	55.2%	32.9%	9.0%	3.0%	2.7%	0.3%
未婚	340	100.0%	82.9%	50.9%	32.1%	12.6%	4.4%	3.8%	0.6%
行業									
旅遊從業人員	76	100.0%	78.9%	50.0%	28.9%	15.8%	5.3%	2.6%	2.6%
軍職/公務人員	63	100.0%	87.3%	55.6%	31.7%	11.1%	1.6%	1.6%	0.0%
教職	50	100.0%	94.0%	70.0%	24.0%	2.0%	4.0%	4.0%	0.0%
工業	74	100.0%	91.9%	56.8%	35.1%	8.1%	0.0%	0.0%	0.0%
商業	273	100.0%	87.2%	54.6%	32.6%	8.8%	4.0%	3.7%	0.4%
家管/退休/待業	133	100.0%	83.5%	46.6%	36.8%	10.5%	6.0%	6.0%	0.0%
學生	122	100.0%	82.8%	50.8%	32.0%	14.8%	2.5%	2.5%	0.0%
農業及其他	13	100.0%	92.3%	61.5%	30.8%	7.7%	0.0%	0.0%	0.0%

註：本表已排除未接觸之受訪者。

原始問卷：5-3. 請問您對於公共服務區的洗手間清潔舒適度滿意度看法？

附表13、觀眾對公共服務區洗手間清潔舒適度的滿意度（續完）

項目別	樣本數	合計	滿意			尚可	不滿意		
			小計	非常滿意	還算滿意		小計	不太滿意	非常不滿意
整體	804	100.0%	86.1%	53.6%	32.5%	10.3%	3.6%	3.2%	0.4%
居住地區 ^a									
臺灣地區	319	100.0%	81.5%	42.3%	39.2%	16.0%	2.5%	1.9%	0.6%
港澳/中國大陸地區	301	100.0%	93.7%	71.1%	22.6%	4.0%	2.3%	2.3%	0.0%
日本/韓國	77	100.0%	70.1%	31.2%	39.0%	15.6%	14.3%	13.0%	1.3%
美國/加拿大/歐洲	57	100.0%	93.0%	63.2%	29.8%	5.3%	1.8%	1.8%	0.0%
其他地區	50	100.0%	86.0%	44.0%	42.0%	10.0%	4.0%	4.0%	0.0%
觀眾屬性 [*]									
團體	397	100.0%	88.4%	63.2%	25.2%	8.3%	3.3%	2.8%	0.5%
散客	407	100.0%	83.8%	44.2%	39.6%	12.3%	3.9%	3.7%	0.2%
參觀日期									
平日	620	100.0%	85.8%	53.4%	32.4%	10.2%	4.0%	3.7%	0.3%
假日	184	100.0%	87.0%	54.3%	32.6%	10.9%	2.2%	1.6%	0.5%
參觀次數 [*]									
第一次	455	100.0%	88.6%	61.1%	27.5%	7.0%	4.4%	4.2%	0.2%
二次及以上	349	100.0%	82.8%	43.8%	39.0%	14.6%	2.6%	2.0%	0.6%
觀眾類型 ^a									
低頻率自由參觀者	286	100.0%	84.6%	47.6%	37.1%	10.8%	4.5%	4.2%	0.3%
高頻率自由參觀者	103	100.0%	82.5%	39.8%	42.7%	15.5%	1.9%	1.9%	0.0%
有人員導覽參觀者	415	100.0%	88.0%	61.2%	26.7%	8.7%	3.4%	2.9%	0.5%
停留時間									
1小時以內	44	100.0%	88.6%	43.2%	45.5%	6.8%	4.5%	4.5%	0.0%
1-2小時	403	100.0%	88.8%	59.8%	29.0%	7.9%	3.2%	3.0%	0.2%
2-3小時	256	100.0%	82.4%	46.1%	36.3%	13.3%	4.3%	3.5%	0.8%
3-4小時	56	100.0%	87.5%	51.8%	35.7%	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%
4小時以上	45	100.0%	77.8%	53.3%	24.4%	15.6%	6.7%	6.7%	0.0%

註：本表已排除未接觸之受訪者。

原始問卷：5-3. 請問您對於公共服務區的洗手間清潔舒適度滿意度看法？

附表14、觀眾對公共服務區休憩設施數量的滿意度

項目別	樣本數	合計	滿意			尚可	不滿意		
			小計	非常滿意	還算滿意		小計	不太滿意	非常不滿意
整體	944	100.0%	70.7%	34.2%	36.4%	20.2%	9.1%	7.8%	1.3%
性別									
男性	446	100.0%	71.7%	34.1%	37.7%	20.9%	7.4%	6.7%	0.7%
女性	498	100.0%	69.7%	34.3%	35.3%	19.7%	10.6%	8.8%	1.8%
年齡									
15~19歲	54	100.0%	74.1%	29.6%	44.4%	24.1%	1.9%	1.9%	0.0%
20~29歲	276	100.0%	71.0%	36.2%	34.8%	21.4%	7.6%	6.5%	1.1%
30~39歲	230	100.0%	69.6%	29.1%	40.4%	20.0%	10.4%	9.6%	0.9%
40~49歲	181	100.0%	71.8%	38.7%	33.1%	20.4%	7.7%	6.1%	1.7%
50~59歲	112	100.0%	70.5%	35.7%	34.8%	17.0%	12.5%	10.7%	1.8%
60歲及以上	91	100.0%	68.1%	33.0%	35.2%	18.7%	13.2%	11.0%	2.2%
教育程度									
國/初中及以下	22	100.0%	81.8%	45.5%	36.4%	13.6%	4.5%	4.5%	0.0%
高中(高職)	135	100.0%	74.1%	34.8%	39.3%	22.2%	3.7%	3.7%	0.0%
專科	105	100.0%	65.7%	38.1%	27.6%	25.7%	8.6%	6.7%	1.9%
大學	529	100.0%	69.9%	33.6%	36.3%	20.0%	10.0%	8.5%	1.5%
研究所以上	153	100.0%	71.9%	31.4%	40.5%	16.3%	11.8%	10.5%	1.3%
婚姻狀況									
已婚，無小孩	115	100.0%	76.5%	38.3%	38.3%	16.5%	7.0%	6.1%	0.9%
已婚，有小孩	435	100.0%	71.0%	36.1%	34.9%	19.3%	9.7%	8.3%	1.4%
未婚	394	100.0%	68.5%	31.0%	37.6%	22.3%	9.1%	7.9%	1.3%
行業									
旅遊從業人員	82	100.0%	53.7%	24.4%	29.3%	32.9%	13.4%	11.0%	2.4%
軍職/公務人員	72	100.0%	68.1%	34.7%	33.3%	23.6%	8.3%	5.6%	2.8%
教職	61	100.0%	83.6%	39.3%	44.3%	8.2%	8.2%	4.9%	3.3%
工業	89	100.0%	74.2%	38.2%	36.0%	16.9%	9.0%	7.9%	1.1%
商業	324	100.0%	73.1%	36.7%	36.4%	17.0%	9.9%	9.3%	0.6%
家管/退休/待業	148	100.0%	67.6%	33.1%	34.5%	21.6%	10.8%	8.8%	2.0%
學生	151	100.0%	70.2%	29.8%	40.4%	25.2%	4.6%	4.6%	0.0%
農業及其他	17	100.0%	82.4%	41.2%	41.2%	11.8%	5.9%	5.9%	0.0%

原始問卷：5-4. 請問您對於公共服務區的休憩設施數量滿意度看法？

附表14、觀眾對公共服務區休憩設施數量的滿意度（續完）

項目別	樣本數	合計	滿意			尚可	不滿意		
			小計	非常滿意	還算滿意		小計	不太滿意	非常不滿意
整體	944	100.0%	70.7%	34.2%	36.4%	20.2%	9.1%	7.8%	1.3%
居住地區 *									
臺灣地區	356	100.0%	66.6%	25.6%	41.0%	25.6%	7.9%	5.9%	2.0%
港澳/中國大陸地區	352	100.0%	76.4%	45.7%	30.7%	15.9%	7.7%	7.4%	0.3%
日本/韓國	101	100.0%	53.5%	19.8%	33.7%	26.7%	19.8%	15.8%	4.0%
美國/加拿大/歐洲	77	100.0%	80.5%	37.7%	42.9%	11.7%	7.8%	7.8%	0.0%
其他地區	58	100.0%	77.6%	37.9%	39.7%	13.8%	8.6%	8.6%	0.0%
觀眾屬性 *									
團體	474	100.0%	71.5%	38.6%	32.9%	18.1%	10.3%	8.9%	1.5%
散客	470	100.0%	69.8%	29.8%	40.0%	22.3%	7.9%	6.8%	1.1%
參觀日期 *									
平日	727	100.0%	72.1%	36.5%	35.6%	19.7%	8.3%	6.7%	1.5%
假日	217	100.0%	65.9%	26.7%	39.2%	22.1%	12.0%	11.5%	0.5%
參觀次數 *									
第一次	550	100.0%	74.5%	39.6%	34.9%	16.9%	8.5%	7.6%	0.9%
二次及以上	394	100.0%	65.2%	26.6%	38.6%	24.9%	9.9%	8.1%	1.8%
觀眾類型 *									
低頻率自由參觀者	338	100.0%	71.3%	34.3%	37.0%	20.4%	8.3%	7.4%	0.9%
高頻率自由參觀者	111	100.0%	65.8%	17.1%	48.6%	27.9%	6.3%	4.5%	1.8%
有人員導覽參觀者	495	100.0%	71.3%	38.0%	33.3%	18.4%	10.3%	8.9%	1.4%
停留時間									
1小時以內	54	100.0%	72.2%	31.5%	40.7%	18.5%	9.3%	7.4%	1.9%
1-2小時	481	100.0%	71.3%	36.2%	35.1%	19.3%	9.4%	7.7%	1.7%
2-3小時	296	100.0%	70.3%	32.1%	38.2%	20.6%	9.1%	8.1%	1.0%
3-4小時	65	100.0%	67.7%	29.2%	38.5%	24.6%	7.7%	7.7%	0.0%
4小時以上	48	100.0%	68.8%	37.5%	31.3%	22.9%	8.3%	8.3%	0.0%

原始問卷：5-4. 請問您對於公共服務區的休憩設施數量滿意度看法？

附表15、觀眾公共服務區休憩設施清潔舒適度的滿意度

項目別	樣本數	合計	滿意			尚可	不滿意		
			小計	非常滿意	還算滿意		小計	不太滿意	非常不滿意
整體	944	100.0%	83.3%	47.4%	35.9%	12.7%	4.0%	3.1%	1.0%
性別									
男性	446	100.0%	85.2%	49.3%	35.9%	11.7%	3.1%	2.7%	0.4%
女性	498	100.0%	81.5%	45.6%	35.9%	13.7%	4.8%	3.4%	1.4%
年齡									
15~19歲	54	100.0%	92.6%	53.7%	38.9%	5.6%	1.9%	1.9%	0.0%
20~29歲	276	100.0%	83.7%	50.4%	33.3%	13.0%	3.3%	2.5%	0.7%
30~39歲	230	100.0%	84.3%	43.5%	40.9%	12.2%	3.5%	2.6%	0.9%
40~49歲	181	100.0%	82.3%	51.4%	30.9%	13.3%	4.4%	3.9%	0.6%
50~59歲	112	100.0%	81.3%	41.1%	40.2%	12.5%	6.3%	3.6%	2.7%
60歲及以上	91	100.0%	78.0%	44.0%	34.1%	16.5%	5.5%	4.4%	1.1%
教育程度									
國/初中及以下	22	100.0%	86.4%	54.5%	31.8%	9.1%	4.5%	4.5%	0.0%
高中(高職)	135	100.0%	85.2%	47.4%	37.8%	11.9%	3.0%	3.0%	0.0%
專科	105	100.0%	80.0%	49.5%	30.5%	14.3%	5.7%	3.8%	1.9%
大學	529	100.0%	83.0%	48.2%	34.8%	13.6%	3.4%	2.5%	0.9%
研究所以上	153	100.0%	84.3%	41.8%	42.5%	9.8%	5.9%	4.6%	1.3%
婚姻狀況									
已婚，無小孩	115	100.0%	86.1%	54.8%	31.3%	12.2%	1.7%	0.9%	0.9%
已婚，有小孩	435	100.0%	83.0%	46.7%	36.3%	12.2%	4.8%	3.7%	1.1%
未婚	394	100.0%	82.7%	45.9%	36.8%	13.5%	3.8%	3.0%	0.8%
行業									
旅遊從業人員	82	100.0%	73.2%	40.2%	32.9%	19.5%	7.3%	6.1%	1.2%
軍職/公務人員	72	100.0%	88.9%	52.8%	36.1%	8.3%	2.8%	0.0%	2.8%
教職	61	100.0%	93.4%	57.4%	36.1%	3.3%	3.3%	1.6%	1.6%
工業	89	100.0%	93.3%	51.7%	41.6%	3.4%	3.4%	3.4%	0.0%
商業	324	100.0%	82.4%	47.5%	34.9%	14.2%	3.4%	2.5%	0.9%
家管/退休/待業	148	100.0%	77.0%	43.2%	33.8%	17.6%	5.4%	4.1%	1.4%
學生	151	100.0%	83.4%	44.4%	39.1%	13.2%	3.3%	3.3%	0.0%
農業及其他	17	100.0%	88.2%	58.8%	29.4%	5.9%	5.9%	5.9%	0.0%

原始問卷：5-5. 請問您對於公共服務區的休憩設施清潔舒適度滿意度看法？

附表15、觀眾公共服務區休憩設施清潔舒適度的滿意度（續完）

項目別	樣本數	合計	滿意			尚可	不滿意		
			小計	非常滿意	還算滿意		小計	不太滿意	非常不滿意
整體	944	100.0%	83.3%	47.4%	35.9%	12.7%	4.0%	3.1%	1.0%
居住地區 ^a									
臺灣地區	356	100.0%	80.3%	35.7%	44.7%	15.7%	3.9%	3.1%	0.8%
港澳/中國大陸地區	352	100.0%	90.1%	62.8%	27.3%	7.1%	2.8%	2.8%	0.0%
日本/韓國	101	100.0%	62.4%	30.7%	31.7%	25.7%	11.9%	7.9%	4.0%
美國/加拿大/歐洲	77	100.0%	89.6%	50.6%	39.0%	7.8%	2.6%	0.0%	2.6%
其他地區	58	100.0%	87.9%	50.0%	37.9%	12.1%	0.0%	0.0%	0.0%
觀眾屬性 [*]									
團體	474	100.0%	84.2%	54.9%	29.3%	10.5%	5.3%	4.4%	0.8%
散客	470	100.0%	82.3%	39.8%	42.6%	14.9%	2.8%	1.7%	1.1%
參觀日期									
平日	727	100.0%	83.2%	49.2%	34.0%	12.7%	4.1%	3.2%	1.0%
假日	217	100.0%	83.4%	41.0%	42.4%	12.9%	3.7%	2.8%	0.9%
參觀次數 [*]									
第一次	550	100.0%	85.8%	53.8%	32.0%	11.1%	3.1%	2.4%	0.7%
二次及以上	394	100.0%	79.7%	38.3%	41.4%	15.0%	5.3%	4.1%	1.3%
觀眾類型 ^a									
低頻率自由參觀者	338	100.0%	83.7%	44.4%	39.3%	14.2%	2.1%	1.5%	0.6%
高頻率自由參觀者	111	100.0%	80.2%	27.9%	52.3%	16.2%	3.6%	1.8%	1.8%
有人員導覽參觀者	495	100.0%	83.6%	53.7%	29.9%	10.9%	5.5%	4.4%	1.0%
停留時間									
1小時以內	54	100.0%	79.6%	40.7%	38.9%	14.8%	5.6%	3.7%	1.9%
1-2小時	481	100.0%	83.2%	49.7%	33.5%	11.9%	5.0%	3.7%	1.2%
2-3小時	296	100.0%	84.8%	46.3%	38.5%	12.8%	2.4%	1.7%	0.7%
3-4小時	65	100.0%	80.0%	41.5%	38.5%	15.4%	4.6%	4.6%	0.0%
4小時以上	48	100.0%	83.3%	45.8%	37.5%	14.6%	2.1%	2.1%	0.0%

原始問卷：5-5. 請問您對於公共服務區的休憩設施清潔舒適度滿意度看法？

附表16、觀眾對公共服務區整體空間空調舒適度的滿意度

項目別	樣本數	合計	滿意			尚可	不滿意		
			小計	非常滿意	還算滿意		小計	不太滿意	非常不滿意
整體	944	100.0%	84.3%	50.4%	33.9%	11.8%	3.9%	3.4%	0.5%
性別	*								
男性	446	100.0%	87.0%	55.4%	31.6%	10.1%	2.9%	2.7%	0.2%
女性	498	100.0%	81.9%	46.0%	35.9%	13.3%	4.8%	4.0%	0.8%
年齡									
15~19歲	54	100.0%	88.9%	63.0%	25.9%	9.3%	1.9%	1.9%	0.0%
20~29歲	276	100.0%	85.1%	53.6%	31.5%	12.3%	2.5%	2.5%	0.0%
30~39歲	230	100.0%	83.9%	49.1%	34.8%	10.4%	5.7%	5.2%	0.4%
40~49歲	181	100.0%	85.1%	49.2%	35.9%	10.5%	4.4%	2.8%	1.7%
50~59歲	112	100.0%	84.8%	44.6%	40.2%	13.4%	1.8%	1.8%	0.0%
60歲及以上	91	100.0%	78.0%	46.2%	31.9%	15.4%	6.6%	5.5%	1.1%
教育程度									
國/初中及以下	22	100.0%	90.9%	59.1%	31.8%	4.5%	4.5%	4.5%	0.0%
高中(高職)	135	100.0%	85.2%	51.1%	34.1%	11.9%	3.0%	2.2%	0.7%
專科	105	100.0%	82.9%	50.5%	32.4%	14.3%	2.9%	2.9%	0.0%
大學	529	100.0%	84.3%	52.4%	31.9%	11.9%	3.8%	3.0%	0.8%
研究所以上	153	100.0%	83.7%	41.8%	41.8%	10.5%	5.9%	5.9%	0.0%
婚姻狀況									
已婚，無小孩	115	100.0%	86.1%	58.3%	27.8%	11.3%	2.6%	2.6%	0.0%
已婚，有小孩	435	100.0%	84.8%	47.6%	37.2%	10.3%	4.8%	4.1%	0.7%
未婚	394	100.0%	83.2%	51.3%	32.0%	13.5%	3.3%	2.8%	0.5%
行業									
旅遊從業人員	82	100.0%	79.3%	41.5%	37.8%	14.6%	6.1%	6.1%	0.0%
軍職/公務人員	72	100.0%	86.1%	61.1%	25.0%	9.7%	4.2%	4.2%	0.0%
教職	61	100.0%	88.5%	50.8%	37.7%	4.9%	6.6%	6.6%	0.0%
工業	89	100.0%	85.4%	52.8%	32.6%	9.0%	5.6%	4.5%	1.1%
商業	324	100.0%	85.8%	52.5%	33.3%	11.4%	2.8%	1.9%	0.9%
家管/退休/待業	148	100.0%	81.1%	43.2%	37.8%	15.5%	3.4%	2.7%	0.7%
學生	151	100.0%	84.1%	51.0%	33.1%	11.9%	4.0%	4.0%	0.0%
農業及其他	17	100.0%	82.4%	52.9%	29.4%	17.6%	0.0%	0.0%	0.0%

原始問卷：5-6. 請問您對於公共服務區的整體空間空調舒適度滿意度看法？

附表16、觀眾對公共服務區整體空間空調舒適度的滿意度（續完）

項目別	樣本數	合計	滿意			尚可	不滿意		
			小計	非常滿意	還算滿意		小計	不太滿意	非常不滿意
整體	944	100.0%	84.3%	50.4%	33.9%	11.8%	3.9%	3.4%	0.5%
居住地區 ^a									
臺灣地區	356	100.0%	83.1%	41.6%	41.6%	13.5%	3.4%	3.1%	0.3%
港澳/中國大陸地區	352	100.0%	89.8%	64.2%	25.6%	7.4%	2.8%	2.8%	0.0%
日本/韓國	101	100.0%	65.3%	30.7%	34.7%	28.7%	5.9%	5.0%	1.0%
美國/加拿大/歐洲	77	100.0%	83.1%	53.2%	29.9%	6.5%	10.4%	6.5%	3.9%
其他地區	58	100.0%	93.1%	51.7%	41.4%	5.2%	1.7%	1.7%	0.0%
觀眾屬性 [*]									
團體	474	100.0%	86.3%	56.5%	29.7%	9.9%	3.8%	3.8%	0.0%
散客	470	100.0%	82.3%	44.3%	38.1%	13.6%	4.0%	3.0%	1.1%
參觀日期									
平日	727	100.0%	85.3%	51.6%	33.7%	10.6%	4.1%	3.4%	0.7%
假日	217	100.0%	81.1%	46.5%	34.6%	15.7%	3.2%	3.2%	0.0%
參觀次數 [*]									
第一次	550	100.0%	85.5%	56.5%	28.9%	10.7%	3.8%	2.9%	0.9%
二次及以上	394	100.0%	82.7%	41.9%	40.9%	13.2%	4.1%	4.1%	0.0%
觀眾類型 ^a									
低頻率自由參觀者	338	100.0%	83.4%	47.9%	35.5%	11.8%	4.7%	3.3%	1.5%
高頻率自由參觀者	111	100.0%	80.2%	34.2%	45.9%	18.9%	0.9%	0.9%	0.0%
有人員導覽參觀者	495	100.0%	85.9%	55.8%	30.1%	10.1%	4.0%	4.0%	0.0%
停留時間									
1小時以內	54	100.0%	87.0%	40.7%	46.3%	11.1%	1.9%	1.9%	0.0%
1-2小時	481	100.0%	85.7%	54.1%	31.6%	10.6%	3.7%	3.5%	0.2%
2-3小時	296	100.0%	82.4%	48.0%	34.5%	13.5%	4.1%	3.7%	0.3%
3-4小時	65	100.0%	83.1%	46.2%	36.9%	12.3%	4.6%	3.1%	1.5%
4小時以上	48	100.0%	81.3%	45.8%	35.4%	12.5%	6.3%	2.1%	4.2%

原始問卷：5-6. 請問您對於公共服務區的整體空間空調舒適度滿意度看法？

附表17、觀眾對公共服務區各項設施指示標誌清楚明確度的滿意度

項目別	樣本數	合計	滿意			尚可	不滿意		
			小計	非常滿意	還算滿意		小計	不太滿意	非常不滿意
整體	944	100.0%	84.3%	48.3%	36.0%	12.4%	3.3%	2.9%	0.4%
性別	*								
男性	446	100.0%	85.4%	53.6%	31.8%	11.4%	3.1%	2.5%	0.7%
女性	498	100.0%	83.3%	43.6%	39.8%	13.3%	3.4%	3.2%	0.2%
年齡									
15~19歲	54	100.0%	85.2%	55.6%	29.6%	14.8%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29歲	276	100.0%	84.4%	50.4%	34.1%	13.0%	2.5%	2.5%	0.0%
30~39歲	230	100.0%	83.5%	42.6%	40.9%	12.6%	3.9%	3.9%	0.0%
40~49歲	181	100.0%	88.4%	53.6%	34.8%	9.9%	1.7%	0.6%	1.1%
50~59歲	112	100.0%	81.3%	47.3%	33.9%	14.3%	4.5%	4.5%	0.0%
60歲及以上	91	100.0%	81.3%	42.9%	38.5%	11.0%	7.7%	5.5%	2.2%
教育程度									
國/初中及以下	22	100.0%	86.4%	50.0%	36.4%	13.6%	0.0%	0.0%	0.0%
高中(高職)	135	100.0%	83.0%	51.9%	31.1%	13.3%	3.7%	2.2%	1.5%
專科	105	100.0%	78.1%	47.6%	30.5%	19.0%	2.9%	2.9%	0.0%
大學	529	100.0%	86.2%	49.7%	36.5%	10.6%	3.2%	2.8%	0.4%
研究所以上	153	100.0%	83.0%	40.5%	42.5%	13.1%	3.9%	3.9%	0.0%
婚姻狀況									
已婚，無小孩	115	100.0%	86.1%	54.8%	31.3%	9.6%	4.3%	4.3%	0.0%
已婚，有小孩	435	100.0%	85.3%	49.0%	36.3%	11.3%	3.4%	2.5%	0.9%
未婚	394	100.0%	82.7%	45.7%	37.1%	14.5%	2.8%	2.8%	0.0%
行業									
旅遊從業人員	82	100.0%	81.7%	47.6%	34.1%	12.2%	6.1%	4.9%	1.2%
軍職/公務人員	72	100.0%	90.3%	51.4%	38.9%	8.3%	1.4%	1.4%	0.0%
教職	61	100.0%	88.5%	49.2%	39.3%	11.5%	0.0%	0.0%	0.0%
工業	89	100.0%	86.5%	53.9%	32.6%	11.2%	2.2%	2.2%	0.0%
商業	324	100.0%	85.2%	50.9%	34.3%	11.4%	3.4%	3.1%	0.3%
家管/退休/待業	148	100.0%	79.1%	43.2%	35.8%	15.5%	5.4%	4.1%	1.4%
學生	151	100.0%	82.8%	43.0%	39.7%	15.2%	2.0%	2.0%	0.0%
農業及其他	17	100.0%	88.2%	47.1%	41.2%	5.9%	5.9%	5.9%	0.0%

原始問卷：5-7. 請問您對於公共服務區的各項設施指示標誌清楚明確度滿意度看法？

附表17、觀眾對公共服務區各項設施指示標誌清楚明確度的滿意度（續完）

項目別	樣本數	合計	滿意			尚可	不滿意		
			小計	非常滿意	還算滿意		小計	不太滿意	非常不滿意
整體	944	100.0%	84.3%	48.3%	36.0%	12.4%	3.3%	2.9%	0.4%
居住地區 ^a									
臺灣地區	356	100.0%	77.2%	33.1%	44.1%	19.1%	3.7%	3.7%	0.0%
港澳/中國大陸地區	352	100.0%	96.6%	70.5%	26.1%	2.8%	0.6%	0.6%	0.0%
日本/韓國	101	100.0%	64.4%	29.7%	34.7%	23.8%	11.9%	7.9%	4.0%
美國/加拿大/歐洲	77	100.0%	84.4%	44.2%	40.3%	11.7%	3.9%	3.9%	0.0%
其他地區	58	100.0%	87.9%	44.8%	43.1%	10.3%	1.7%	1.7%	0.0%
觀眾屬性 [*]									
團體	474	100.0%	90.5%	60.3%	30.2%	7.2%	2.3%	1.9%	0.4%
散客	470	100.0%	78.1%	36.2%	41.9%	17.7%	4.3%	3.8%	0.4%
參觀日期									
平日	727	100.0%	85.4%	49.4%	36.0%	11.4%	3.2%	2.8%	0.4%
假日	217	100.0%	80.6%	44.7%	35.9%	15.7%	3.7%	3.2%	0.5%
參觀次數 [*]									
第一次	550	100.0%	87.8%	57.6%	30.2%	8.5%	3.6%	2.9%	0.7%
二次及以上	394	100.0%	79.4%	35.3%	44.2%	17.8%	2.8%	2.8%	0.0%
觀眾類型 ^a									
低頻率自由參觀者	338	100.0%	79.9%	40.5%	39.3%	16.0%	4.1%	3.6%	0.6%
高頻率自由參觀者	111	100.0%	74.8%	26.1%	48.6%	20.7%	4.5%	4.5%	0.0%
有人員導覽參觀者	495	100.0%	89.5%	58.6%	30.9%	8.1%	2.4%	2.0%	0.4%
停留時間									
1小時以內	54	100.0%	74.1%	48.1%	25.9%	18.5%	7.4%	7.4%	0.0%
1-2小時	481	100.0%	86.3%	52.4%	33.9%	10.8%	2.9%	2.5%	0.4%
2-3小時	296	100.0%	84.8%	44.9%	39.9%	11.8%	3.4%	2.7%	0.7%
3-4小時	65	100.0%	76.9%	30.8%	46.2%	20.0%	3.1%	3.1%	0.0%
4小時以上	48	100.0%	83.3%	52.1%	31.3%	14.6%	2.1%	2.1%	0.0%
有無使用導覽									
有使用	554	100.0%	88.6%	57.4%	31.2%	8.5%	2.9%	2.2%	0.7%
沒有使用	390	100.0%	78.2%	35.4%	42.8%	17.9%	3.8%	3.8%	0.0%

原始問卷：5-7. 請問您對於公共服務區的各項設施指示標誌清楚明確度滿意度看法？

附表18、觀眾對館內提供導覽地圖清楚明確度的滿意度

項目別	樣本數	合計	滿意			尚可	不滿意		
			小計	非常滿意	還算滿意		小計	不太滿意	非常不滿意
整體	843	100.0%	84.6%	45.9%	38.7%	12.8%	2.6%	2.6%	0.0%
性別									
男性	399	100.0%	86.5%	48.4%	38.1%	11.5%	2.0%	2.0%	0.0%
女性	444	100.0%	82.9%	43.7%	39.2%	14.0%	3.2%	3.2%	0.0%
年齡									
15~19歲	45	100.0%	88.9%	57.8%	31.1%	11.1%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29歲	254	100.0%	85.0%	48.0%	37.0%	13.8%	1.2%	1.2%	0.0%
30~39歲	204	100.0%	84.3%	41.7%	42.6%	13.2%	2.5%	2.5%	0.0%
40~49歲	166	100.0%	86.7%	53.0%	33.7%	10.2%	3.0%	3.0%	0.0%
50~59歲	98	100.0%	83.7%	36.7%	46.9%	12.2%	4.1%	4.1%	0.0%
60歲及以上	76	100.0%	77.6%	39.5%	38.2%	15.8%	6.6%	6.6%	0.0%
教育程度									
國/初中及以下	21	100.0%	85.7%	47.6%	38.1%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%
高中(高職)	116	100.0%	82.8%	48.3%	34.5%	13.8%	3.4%	3.4%	0.0%
專科	91	100.0%	83.5%	46.2%	37.4%	16.5%	0.0%	0.0%	0.0%
大學	476	100.0%	86.3%	47.5%	38.9%	11.3%	2.3%	2.3%	0.0%
研究所以上	139	100.0%	80.6%	38.1%	42.4%	14.4%	5.0%	5.0%	0.0%
婚姻狀況									
已婚，無小孩	107	100.0%	85.0%	55.1%	29.9%	13.1%	1.9%	1.9%	0.0%
已婚，有小孩	379	100.0%	85.2%	46.4%	38.8%	11.1%	3.7%	3.7%	0.0%
未婚	357	100.0%	83.8%	42.6%	41.2%	14.6%	1.7%	1.7%	0.0%
行業									
旅遊從業人員	78	100.0%	84.6%	44.9%	39.7%	11.5%	3.8%	3.8%	0.0%
軍職/公務人員	60	100.0%	88.3%	46.7%	41.7%	11.7%	0.0%	0.0%	0.0%
教職	53	100.0%	92.5%	52.8%	39.6%	5.7%	1.9%	1.9%	0.0%
工業	76	100.0%	86.8%	47.4%	39.5%	11.8%	1.3%	1.3%	0.0%
商業	293	100.0%	86.0%	48.8%	37.2%	10.9%	3.1%	3.1%	0.0%
家管/退休/待業	134	100.0%	80.6%	38.8%	41.8%	14.9%	4.5%	4.5%	0.0%
學生	135	100.0%	80.0%	43.0%	37.0%	18.5%	1.5%	1.5%	0.0%
農業及其他	14	100.0%	78.6%	50.0%	28.6%	21.4%	0.0%	0.0%	0.0%

註：本表已排除未接觸之受訪者。

原始問卷：5-8. 請問您對於公共服務區的館內提供導覽地圖清楚明確度滿意度看法？

附表18、觀眾對館內提供導覽地圖清楚明確度的滿意度（續完）

項目別	樣本數	合計	滿意			尚可	不滿意		
			小計	非常滿意	還算滿意		小計	不太滿意	非常不滿意
整體	843	100.0%	84.6%	45.9%	38.7%	12.8%	2.6%	2.6%	0.0%
居住地區 *									
臺灣地區	322	100.0%	78.9%	35.1%	43.8%	17.7%	3.4%	3.4%	0.0%
港澳/中國大陸地區	308	100.0%	94.8%	64.6%	30.2%	4.5%	0.6%	0.6%	0.0%
日本/韓國	94	100.0%	63.8%	25.5%	38.3%	28.7%	7.4%	7.4%	0.0%
美國/加拿大/歐洲	69	100.0%	91.3%	43.5%	47.8%	5.8%	2.9%	2.9%	0.0%
其他地區	50	100.0%	88.0%	42.0%	46.0%	12.0%	0.0%	0.0%	0.0%
觀眾屬性 *									
團體	420	100.0%	89.3%	54.5%	34.8%	9.0%	1.7%	1.7%	0.0%
散客	423	100.0%	79.9%	37.4%	42.6%	16.5%	3.5%	3.5%	0.0%
參觀日期									
平日	660	100.0%	85.8%	46.8%	38.9%	11.7%	2.6%	2.6%	0.0%
假日	183	100.0%	80.3%	42.6%	37.7%	16.9%	2.7%	2.7%	0.0%
參觀次數 *									
第一次	483	100.0%	88.2%	51.8%	36.4%	9.5%	2.3%	2.3%	0.0%
二次及以上	360	100.0%	79.7%	38.1%	41.7%	17.2%	3.1%	3.1%	0.0%
觀眾類型 *									
低頻率自由參觀者	305	100.0%	82.6%	40.3%	42.3%	13.4%	3.9%	3.9%	0.0%
高頻率自由參觀者	102	100.0%	74.5%	31.4%	43.1%	22.5%	2.9%	2.9%	0.0%
有人員導覽參觀者	436	100.0%	88.3%	53.2%	35.1%	10.1%	1.6%	1.6%	0.0%
停留時間									
1小時以內	49	100.0%	77.6%	38.8%	38.8%	20.4%	2.0%	2.0%	0.0%
1-2小時	427	100.0%	84.8%	49.2%	35.6%	12.4%	2.8%	2.8%	0.0%
2-3小時	263	100.0%	86.3%	43.0%	43.3%	11.0%	2.7%	2.7%	0.0%
3-4小時	58	100.0%	79.3%	37.9%	41.4%	17.2%	3.4%	3.4%	0.0%
4小時以上	46	100.0%	87.0%	50.0%	37.0%	13.0%	0.0%	0.0%	0.0%
有無使用導覽 *									
有使用	492	100.0%	88.4%	52.6%	35.8%	10.0%	1.6%	1.6%	0.0%
沒有使用	351	100.0%	79.2%	36.5%	42.7%	16.8%	4.0%	4.0%	0.0%

註：本表已排除未接觸之受訪者。

原始問卷：5-8. 請問您對於公共服務區的館內提供導覽地圖清楚明確度滿意度看法？

附表19、觀眾對餐飲服務環境清潔舒適度的滿意度

項目別	樣本數	合計	滿意			尚可	不滿意		
			小計	非常滿意	還算滿意		小計	不太滿意	非常不滿意
整體	479	100.0%	87.5%	48.2%	39.2%	11.9%	0.6%	0.2%	0.4%
性別									
男性	234	100.0%	88.9%	53.4%	35.5%	10.7%	0.4%	0.4%	0.0%
女性	245	100.0%	86.1%	43.3%	42.9%	13.1%	0.8%	0.0%	0.8%
年齡									
15~19歲	26	100.0%	92.3%	46.2%	46.2%	7.7%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29歲	149	100.0%	86.6%	49.7%	36.9%	12.8%	0.7%	0.0%	0.7%
30~39歲	125	100.0%	88.8%	47.2%	41.6%	10.4%	0.8%	0.8%	0.0%
40~49歲	97	100.0%	84.5%	53.6%	30.9%	15.5%	0.0%	0.0%	0.0%
50~59歲	51	100.0%	86.3%	43.1%	43.1%	11.8%	2.0%	0.0%	2.0%
60歲及以上	31	100.0%	93.5%	38.7%	54.8%	6.5%	0.0%	0.0%	0.0%
教育程度									
國/初中及以下	5	100.0%	80.0%	40.0%	40.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%
高中(高職)	52	100.0%	90.4%	50.0%	40.4%	9.6%	0.0%	0.0%	0.0%
專科	50	100.0%	84.0%	54.0%	30.0%	14.0%	2.0%	0.0%	2.0%
大學	285	100.0%	88.4%	48.8%	39.6%	11.2%	0.4%	0.0%	0.4%
研究所以上	87	100.0%	85.1%	42.5%	42.5%	13.8%	1.1%	1.1%	0.0%
婚姻狀況									
已婚，無小孩	61	100.0%	93.4%	59.0%	34.4%	6.6%	0.0%	0.0%	0.0%
已婚，有小孩	194	100.0%	88.1%	50.5%	37.6%	11.3%	0.5%	0.0%	0.5%
未婚	224	100.0%	85.3%	43.3%	42.0%	13.8%	0.9%	0.4%	0.4%
行業									
旅遊從業人員	59	100.0%	88.1%	50.8%	37.3%	10.2%	1.7%	1.7%	0.0%
軍職/公務人員	33	100.0%	90.9%	51.5%	39.4%	9.1%	0.0%	0.0%	0.0%
教職	37	100.0%	94.6%	54.1%	40.5%	5.4%	0.0%	0.0%	0.0%
工業	33	100.0%	93.9%	54.5%	39.4%	6.1%	0.0%	0.0%	0.0%
商業	172	100.0%	87.2%	51.2%	36.0%	12.8%	0.0%	0.0%	0.0%
家管/退休/待業	65	100.0%	81.5%	40.0%	41.5%	16.9%	1.5%	0.0%	1.5%
學生	73	100.0%	84.9%	39.7%	45.2%	13.7%	1.4%	0.0%	1.4%
農業及其他	7	100.0%	85.7%	42.9%	42.9%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%

註：本表已排除未接觸之受訪者。

原始問卷：5-9. 請問您對於公共服務區的餐飲服務環境清潔舒適度滿意度看法？

附表19、觀眾對餐飲服務環境清潔舒適度的滿意度（續完）

項目別	樣本數	合計	滿意			尚可	不滿意		
			小計	非常滿意	還算滿意		小計	不太滿意	非常不滿意
整體	479	100.0%	87.5%	48.2%	39.2%	11.9%	0.6%	0.2%	0.4%
居住地區 ^a									
臺灣地區	209	100.0%	81.8%	32.1%	49.8%	16.7%	1.4%	0.5%	1.0%
港澳/中國大陸地區	153	100.0%	96.7%	71.9%	24.8%	3.3%	0.0%	0.0%	0.0%
日本/韓國	48	100.0%	79.2%	39.6%	39.6%	20.8%	0.0%	0.0%	0.0%
美國/加拿大/歐洲	47	100.0%	91.5%	51.1%	40.4%	8.5%	0.0%	0.0%	0.0%
其他地區	22	100.0%	86.4%	50.0%	36.4%	13.6%	0.0%	0.0%	0.0%
觀眾屬性 ^a									
團體	216	100.0%	93.1%	59.3%	33.8%	6.9%	0.0%	0.0%	0.0%
散客	263	100.0%	82.9%	39.2%	43.7%	16.0%	1.1%	0.4%	0.8%
參觀日期 ^a									
平日	377	100.0%	89.4%	47.5%	41.9%	9.8%	0.8%	0.3%	0.5%
假日	102	100.0%	80.4%	51.0%	29.4%	19.6%	0.0%	0.0%	0.0%
參觀次數 [*]									
第一次	231	100.0%	90.9%	61.0%	29.9%	9.1%	0.0%	0.0%	0.0%
二次及以上	248	100.0%	84.3%	36.3%	48.0%	14.5%	1.2%	0.4%	0.8%
觀眾類型 ^a									
低頻率自由參觀者	177	100.0%	87.0%	45.8%	41.2%	13.0%	0.0%	0.0%	0.0%
高頻率自由參觀者	74	100.0%	77.0%	27.0%	50.0%	21.6%	1.4%	0.0%	1.4%
有人員導覽參觀者	228	100.0%	91.2%	57.0%	34.2%	7.9%	0.9%	0.4%	0.4%
停留時間									
1小時以內	27	100.0%	88.9%	51.9%	37.0%	11.1%	0.0%	0.0%	0.0%
1-2小時	232	100.0%	88.8%	51.3%	37.5%	10.8%	0.4%	0.0%	0.4%
2-3小時	147	100.0%	87.8%	45.6%	42.2%	10.9%	1.4%	0.7%	0.7%
3-4小時	40	100.0%	77.5%	35.0%	42.5%	22.5%	0.0%	0.0%	0.0%
4小時以上	33	100.0%	87.9%	51.5%	36.4%	12.1%	0.0%	0.0%	0.0%

註：本表已排除未接觸之受訪者。

原始問卷：5-9. 請問您對於公共服務區的餐飲服務環境清潔舒適度滿意度看法？

附表20、觀眾對禮品販售整體環境的滿意度

項目別	樣本數	合計	滿意			尚可	不滿意		
			小計	非常滿意	還算滿意		小計	不太滿意	非常不滿意
整體	639	100.0%	84.7%	45.9%	38.8%	14.6%	0.8%	0.6%	0.2%
性別									
男性	289	100.0%	83.0%	47.4%	35.6%	16.3%	0.7%	0.7%	0.0%
女性	350	100.0%	86.0%	44.6%	41.4%	13.1%	0.9%	0.6%	0.3%
年齡									
15~19歲	36	100.0%	88.9%	44.4%	44.4%	11.1%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29歲	193	100.0%	83.4%	46.1%	37.3%	16.6%	0.0%	0.0%	0.0%
30~39歲	172	100.0%	84.3%	44.8%	39.5%	14.0%	1.7%	1.7%	0.0%
40~49歲	130	100.0%	87.7%	50.0%	37.7%	11.5%	0.8%	0.0%	0.8%
50~59歲	66	100.0%	84.8%	47.0%	37.9%	15.2%	0.0%	0.0%	0.0%
60歲及以上	42	100.0%	78.6%	35.7%	42.9%	19.0%	2.4%	2.4%	0.0%
教育程度									
國/初中及以下	14	100.0%	92.9%	35.7%	57.1%	7.1%	0.0%	0.0%	0.0%
高中(高職)	68	100.0%	89.7%	52.9%	36.8%	10.3%	0.0%	0.0%	0.0%
專科	65	100.0%	86.2%	50.8%	35.4%	13.8%	0.0%	0.0%	0.0%
大學	374	100.0%	83.4%	45.7%	37.7%	16.0%	0.5%	0.5%	0.0%
研究所以上	118	100.0%	83.9%	40.7%	43.2%	13.6%	2.5%	1.7%	0.8%
婚姻狀況									
已婚，無小孩	84	100.0%	86.9%	60.7%	26.2%	11.9%	1.2%	1.2%	0.0%
已婚，有小孩	266	100.0%	84.6%	44.0%	40.6%	13.9%	1.5%	1.1%	0.4%
未婚	289	100.0%	84.1%	43.3%	40.8%	15.9%	0.0%	0.0%	0.0%
行業									
旅遊從業人員	66	100.0%	81.8%	45.5%	36.4%	18.2%	0.0%	0.0%	0.0%
軍職/公務人員	44	100.0%	86.4%	54.5%	31.8%	9.1%	4.5%	4.5%	0.0%
教職	45	100.0%	91.1%	51.1%	40.0%	6.7%	2.2%	2.2%	0.0%
工業	52	100.0%	80.8%	40.4%	40.4%	19.2%	0.0%	0.0%	0.0%
商業	234	100.0%	87.2%	51.7%	35.5%	12.4%	0.4%	0.0%	0.4%
家管/退休/待業	83	100.0%	81.9%	37.3%	44.6%	16.9%	1.2%	1.2%	0.0%
學生	104	100.0%	80.8%	35.6%	45.2%	19.2%	0.0%	0.0%	0.0%
農業及其他	11	100.0%	90.9%	54.5%	36.4%	9.1%	0.0%	0.0%	0.0%

註：本表已排除未接觸之受訪者。

原始問卷：5-10. 請問您對於公共服務區的禮品販售整體環境滿意度看法？

附表20、觀眾對禮品販售整體環境的滿意度（續完）

項目別	樣本數	合計	滿意			尚可	不滿意		
			小計	非常滿意	還算滿意		小計	不太滿意	非常不滿意
整體	639	100.0%	84.7%	45.9%	38.8%	14.6%	0.8%	0.6%	0.2%
居住地區 ^a									
臺灣地區	263	100.0%	78.7%	31.2%	47.5%	20.2%	1.1%	0.8%	0.4%
港澳/中國大陸地區	231	100.0%	93.5%	64.9%	28.6%	6.1%	0.4%	0.4%	0.0%
日本/韓國	57	100.0%	70.2%	28.1%	42.1%	28.1%	1.8%	1.8%	0.0%
美國/加拿大/歐洲	55	100.0%	87.3%	54.5%	32.7%	12.7%	0.0%	0.0%	0.0%
其他地區	33	100.0%	90.9%	45.5%	45.5%	9.1%	0.0%	0.0%	0.0%
觀眾屬性 ^a									
團體	307	100.0%	87.6%	54.4%	33.2%	11.4%	1.0%	1.0%	0.0%
散客	332	100.0%	81.9%	38.0%	44.0%	17.5%	0.6%	0.3%	0.3%
參觀日期									
平日	478	100.0%	84.7%	45.4%	39.3%	14.2%	1.0%	0.8%	0.2%
假日	161	100.0%	84.5%	47.2%	37.3%	15.5%	0.0%	0.0%	0.0%
參觀次數 ^a									
第一次	346	100.0%	87.3%	54.9%	32.4%	12.1%	0.6%	0.6%	0.0%
二次及以上	293	100.0%	81.6%	35.2%	46.4%	17.4%	1.0%	0.7%	0.3%
觀眾類型 ^a									
低頻率自由參觀者	230	100.0%	83.5%	42.6%	40.9%	16.1%	0.4%	0.4%	0.0%
高頻率自由參觀者	91	100.0%	79.1%	28.6%	50.5%	19.8%	1.1%	0.0%	1.1%
有人員導覽參觀者	318	100.0%	87.1%	53.1%	34.0%	11.9%	0.9%	0.9%	0.0%
停留時間									
1小時以內	28	100.0%	71.4%	46.4%	25.0%	25.0%	3.6%	3.6%	0.0%
1-2小時	324	100.0%	86.1%	48.5%	37.7%	13.0%	0.9%	0.6%	0.3%
2-3小時	199	100.0%	82.9%	40.7%	42.2%	17.1%	0.0%	0.0%	0.0%
3-4小時	46	100.0%	87.0%	43.5%	43.5%	13.0%	0.0%	0.0%	0.0%
4小時以上	42	100.0%	88.1%	52.4%	35.7%	9.5%	2.4%	2.4%	0.0%

註：本表已排除未接觸之受訪者。

原始問卷：5-10. 請問您對於公共服務區的禮品販售整體環境滿意度看法？

附表21、觀眾對哺集乳室清潔舒適度的滿意度

項目別	樣本數	合計	滿意			尚可	不滿意		
			小計	非常滿意	還算滿意		小計	不太滿意	非常不滿意
整體	162	100.0%	85.2%	54.9%	30.2%	12.3%	2.5%	1.2%	1.2%
性別									
男性	65	100.0%	83.1%	56.9%	26.2%	16.9%	0.0%	0.0%	0.0%
女性	97	100.0%	86.6%	53.6%	33.0%	9.3%	4.1%	2.1%	2.1%
年齡									
15~19歲	5	100.0%	100.0%	60.0%	40.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29歲	66	100.0%	80.3%	54.5%	25.8%	18.2%	1.5%	0.0%	1.5%
30~39歲	41	100.0%	80.5%	46.3%	34.1%	12.2%	7.3%	4.9%	2.4%
40~49歲	35	100.0%	91.4%	57.1%	34.3%	8.6%	0.0%	0.0%	0.0%
50~59歲	7	100.0%	100.0%	42.9%	57.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
60歲及以上	8	100.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
教育程度									
國/初中及以下	2	100.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
高中(高職)	15	100.0%	93.3%	60.0%	33.3%	6.7%	0.0%	0.0%	0.0%
專科	19	100.0%	94.7%	57.9%	36.8%	5.3%	0.0%	0.0%	0.0%
大學	98	100.0%	84.7%	57.1%	27.6%	13.3%	2.0%	1.0%	1.0%
研究所以上	28	100.0%	75.0%	39.3%	35.7%	17.9%	7.1%	3.6%	3.6%
婚姻狀況									
已婚，無小孩	25	100.0%	88.0%	72.0%	16.0%	12.0%	0.0%	0.0%	0.0%
已婚，有小孩	60	100.0%	90.0%	53.3%	36.7%	5.0%	5.0%	3.3%	1.7%
未婚	77	100.0%	80.5%	50.6%	29.9%	18.2%	1.3%	0.0%	1.3%
行業 ^a									
旅遊從業人員	24	100.0%	95.8%	54.2%	41.7%	4.2%	0.0%	0.0%	0.0%
軍職/公務人員	14	100.0%	92.9%	50.0%	42.9%	7.1%	0.0%	0.0%	0.0%
教職	13	100.0%	92.3%	76.9%	15.4%	0.0%	7.7%	0.0%	7.7%
工業	6	100.0%	83.3%	50.0%	33.3%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%
商業	65	100.0%	86.2%	60.0%	26.2%	12.3%	1.5%	0.0%	1.5%
家管/退休/待業	15	100.0%	73.3%	40.0%	33.3%	13.3%	13.3%	13.3%	0.0%
學生	24	100.0%	70.8%	45.8%	25.0%	29.2%	0.0%	0.0%	0.0%
農業及其他	1	100.0%	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

註：本表已排除未接觸之受訪者。

原始問卷：5-11. 請問您對於公共服務區的為便利女性觀眾於B1設哺集乳室，對哺集乳室清潔舒適度滿意度看法？

附表21、觀眾對哺集乳室清潔舒適度的滿意度（續完）

項目別	樣本數	合計	滿意			尚可	不滿意		
			小計	非常滿意	還算滿意		小計	不太滿意	非常不滿意
整體	162	100.0%	85.2%	54.9%	30.2%	12.3%	2.5%	1.2%	1.2%
居住地區 ^a									
臺灣地區	71	100.0%	78.9%	33.8%	45.1%	16.9%	4.2%	1.4%	2.8%
港澳/中國大陸地區	68	100.0%	97.1%	80.9%	16.2%	1.5%	1.5%	1.5%	0.0%
日本/韓國	9	100.0%	55.6%	44.4%	11.1%	44.4%	0.0%	0.0%	0.0%
美國/加拿大/歐洲	7	100.0%	85.7%	42.9%	42.9%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%
其他地區	7	100.0%	71.4%	42.9%	28.6%	28.6%	0.0%	0.0%	0.0%
觀眾屬性 ^a									
團體	82	100.0%	93.9%	68.3%	25.6%	6.1%	0.0%	0.0%	0.0%
散客	80	100.0%	76.3%	41.3%	35.0%	18.8%	5.0%	2.5%	2.5%
參觀日期									
平日	134	100.0%	85.8%	54.5%	31.3%	11.2%	3.0%	1.5%	1.5%
假日	28	100.0%	82.1%	57.1%	25.0%	17.9%	0.0%	0.0%	0.0%
參觀次數 ^a									
第一次	81	100.0%	88.9%	74.1%	14.8%	11.1%	0.0%	0.0%	0.0%
二次及以上	81	100.0%	81.5%	35.8%	45.7%	13.6%	4.9%	2.5%	2.5%
觀眾類型 ^a									
低頻率自由參觀者	55	100.0%	76.4%	47.3%	29.1%	16.4%	7.3%	3.6%	3.6%
高頻率自由參觀者	22	100.0%	77.3%	22.7%	54.5%	22.7%	0.0%	0.0%	0.0%
有人員導覽參觀者	85	100.0%	92.9%	68.2%	24.7%	7.1%	0.0%	0.0%	0.0%
停留時間									
1小時以內	7	100.0%	71.4%	57.1%	14.3%	28.6%	0.0%	0.0%	0.0%
1-2小時	84	100.0%	86.9%	59.5%	27.4%	11.9%	1.2%	0.0%	1.2%
2-3小時	55	100.0%	83.6%	47.3%	36.4%	10.9%	5.5%	3.6%	1.8%
3-4小時	12	100.0%	83.3%	58.3%	25.0%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%
4小時以上	4	100.0%	100.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

註：本表已排除未接觸之受訪者。

原始問卷：5-11. 請問您對於公共服務區的為便利女性觀眾於B1設哺集乳室，對哺集乳室清潔舒適度滿意度看法？

附表22、觀眾對售票人員服務態度的滿意度

項目別	樣本數	合計	滿意			尚可	不滿意		
			小計	非常滿意	還算滿意		小計	不太滿意	非常不滿意
整體	664	100.0%	92.0%	56.8%	35.2%	7.4%	0.6%	0.2%	0.5%
性別									
男性	313	100.0%	92.3%	61.0%	31.3%	6.7%	1.0%	0.3%	0.6%
女性	351	100.0%	91.7%	53.0%	38.7%	8.0%	0.3%	0.0%	0.3%
年齡									
15~19歲	40	100.0%	87.5%	50.0%	37.5%	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29歲	201	100.0%	91.5%	58.7%	32.8%	7.0%	1.5%	0.5%	1.0%
30~39歲	172	100.0%	90.1%	59.9%	30.2%	9.3%	0.6%	0.0%	0.6%
40~49歲	120	100.0%	95.8%	56.7%	39.2%	4.2%	0.0%	0.0%	0.0%
50~59歲	76	100.0%	93.4%	51.3%	42.1%	6.6%	0.0%	0.0%	0.0%
60歲及以上	55	100.0%	92.7%	52.7%	40.0%	7.3%	0.0%	0.0%	0.0%
教育程度									
國/初中及以下	11	100.0%	90.9%	63.6%	27.3%	9.1%	0.0%	0.0%	0.0%
高中(高職)	82	100.0%	95.1%	51.2%	43.9%	4.9%	0.0%	0.0%	0.0%
專科	70	100.0%	91.4%	57.1%	34.3%	8.6%	0.0%	0.0%	0.0%
大學	380	100.0%	90.3%	57.6%	32.6%	8.7%	1.1%	0.3%	0.8%
研究所以上	121	100.0%	95.9%	57.0%	38.8%	4.1%	0.0%	0.0%	0.0%
婚姻狀況									
已婚，無小孩	82	100.0%	91.5%	70.7%	20.7%	8.5%	0.0%	0.0%	0.0%
已婚，有小孩	274	100.0%	93.4%	56.6%	36.9%	6.6%	0.0%	0.0%	0.0%
未婚	308	100.0%	90.9%	53.2%	37.7%	7.8%	1.3%	0.3%	1.0%
行業									
旅遊從業人員	67	100.0%	91.0%	62.7%	28.4%	9.0%	0.0%	0.0%	0.0%
軍職/公務人員	44	100.0%	90.9%	63.6%	27.3%	9.1%	0.0%	0.0%	0.0%
教職	44	100.0%	90.9%	68.2%	22.7%	9.1%	0.0%	0.0%	0.0%
工業	61	100.0%	95.1%	54.1%	41.0%	4.9%	0.0%	0.0%	0.0%
商業	224	100.0%	91.5%	57.1%	34.4%	7.1%	1.3%	0.4%	0.9%
家管/退休/待業	96	100.0%	92.7%	51.0%	41.7%	7.3%	0.0%	0.0%	0.0%
學生	116	100.0%	92.2%	52.6%	39.7%	6.9%	0.9%	0.0%	0.9%
農業及其他	12	100.0%	91.7%	50.0%	41.7%	8.3%	0.0%	0.0%	0.0%

註：本表已排除未接觸之受訪者。

原始問卷：6-1. 請問您對於售票人員滿意度看法？

附表22、觀眾對售票人員服務態度的滿意度（續完）

項目別	樣本數	合計	滿意			尚可	不滿意		
			小計	非常滿意	還算滿意		小計	不太滿意	非常不滿意
整體	664	100.0%	92.0%	56.8%	35.2%	7.4%	0.6%	0.2%	0.5%
居住地區 ^a									
臺灣地區	300	100.0%	90.7%	47.3%	43.3%	8.3%	1.0%	0.3%	0.7%
港澳/中國大陸地區	181	100.0%	98.9%	81.8%	17.1%	1.1%	0.0%	0.0%	0.0%
日本/韓國	77	100.0%	80.5%	45.5%	35.1%	19.5%	0.0%	0.0%	0.0%
美國/加拿大/歐洲	55	100.0%	90.9%	49.1%	41.8%	7.3%	1.8%	0.0%	1.8%
其他地區	51	100.0%	94.1%	49.0%	45.1%	5.9%	0.0%	0.0%	0.0%
觀眾屬性 ^a									
團體	244	100.0%	92.2%	67.6%	24.6%	7.8%	0.0%	0.0%	0.0%
散客	420	100.0%	91.9%	50.5%	41.4%	7.1%	1.0%	0.2%	0.7%
參觀日期									
平日	510	100.0%	92.7%	59.0%	33.7%	6.9%	0.4%	0.0%	0.4%
假日	154	100.0%	89.6%	49.4%	40.3%	9.1%	1.3%	0.6%	0.6%
參觀次數 ^a									
第一次	332	100.0%	92.8%	63.0%	29.8%	6.9%	0.3%	0.0%	0.3%
二次及以上	332	100.0%	91.3%	50.6%	40.7%	7.8%	0.9%	0.3%	0.6%
觀眾類型 ^a									
低頻率自由參觀者	308	100.0%	92.2%	53.6%	38.6%	6.8%	1.0%	0.0%	1.0%
高頻率自由參觀者	94	100.0%	91.5%	38.3%	53.2%	7.4%	1.1%	1.1%	0.0%
有人員導覽參觀者	262	100.0%	92.0%	67.2%	24.8%	8.0%	0.0%	0.0%	0.0%
停留時間 ^a									
1小時以內	37	100.0%	75.7%	48.6%	27.0%	21.6%	2.7%	2.7%	0.0%
1-2小時	294	100.0%	92.5%	56.5%	36.1%	7.1%	0.3%	0.0%	0.3%
2-3小時	229	100.0%	93.4%	56.3%	37.1%	5.7%	0.9%	0.0%	0.9%
3-4小時	61	100.0%	91.8%	67.2%	24.6%	8.2%	0.0%	0.0%	0.0%
4小時以上	43	100.0%	95.3%	53.5%	41.9%	4.7%	0.0%	0.0%	0.0%

註：本表已排除未接觸之受訪者。

原始問卷：6-1. 請問您對於售票人員滿意度看法？

附表23、觀眾對寄物處服務人員服務態度的滿意度

項目別	樣本數	合計	滿意			尚可	不滿意		
			小計	非常滿意	還算滿意		小計	不太滿意	非常不滿意
整體	524	100.0%	92.0%	56.7%	35.3%	7.1%	1.0%	0.6%	0.4%
性別									
男性	248	100.0%	92.7%	60.1%	32.7%	6.5%	0.8%	0.4%	0.4%
女性	276	100.0%	91.3%	53.6%	37.7%	7.6%	1.1%	0.7%	0.4%
年齡									
15~19歲	31	100.0%	83.9%	51.6%	32.3%	12.9%	3.2%	3.2%	0.0%
20~29歲	183	100.0%	95.6%	57.9%	37.7%	4.4%	0.0%	0.0%	0.0%
30~39歲	119	100.0%	91.6%	61.3%	30.3%	6.7%	1.7%	0.8%	0.8%
40~49歲	99	100.0%	89.9%	61.6%	28.3%	9.1%	1.0%	0.0%	1.0%
50~59歲	48	100.0%	89.6%	50.0%	39.6%	10.4%	0.0%	0.0%	0.0%
60歲及以上	44	100.0%	90.9%	38.6%	52.3%	6.8%	2.3%	2.3%	0.0%
教育程度									
國/初中及以下	6	100.0%	100.0%	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
高中(高職)	65	100.0%	87.7%	49.2%	38.5%	10.8%	1.5%	1.5%	0.0%
專科	58	100.0%	87.9%	60.3%	27.6%	10.3%	1.7%	1.7%	0.0%
大學	306	100.0%	93.8%	59.2%	34.6%	5.2%	1.0%	0.3%	0.7%
研究所以上	89	100.0%	91.0%	50.6%	40.4%	9.0%	0.0%	0.0%	0.0%
婚姻狀況									
已婚，無小孩	64	100.0%	93.8%	71.9%	21.9%	6.3%	0.0%	0.0%	0.0%
已婚，有小孩	207	100.0%	90.8%	55.6%	35.3%	8.2%	1.0%	1.0%	0.0%
未婚	253	100.0%	92.5%	53.8%	38.7%	6.3%	1.2%	0.4%	0.8%
行業									
旅遊從業人員	59	100.0%	91.5%	62.7%	28.8%	6.8%	1.7%	0.0%	1.7%
軍職/公務人員	36	100.0%	100.0%	69.4%	30.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
教職	37	100.0%	94.6%	62.2%	32.4%	5.4%	0.0%	0.0%	0.0%
工業	47	100.0%	95.7%	55.3%	40.4%	4.3%	0.0%	0.0%	0.0%
商業	176	100.0%	90.9%	57.4%	33.5%	8.0%	1.1%	0.6%	0.6%
家管/退休/待業	65	100.0%	92.3%	47.7%	44.6%	6.2%	1.5%	1.5%	0.0%
學生	94	100.0%	90.4%	53.2%	37.2%	8.5%	1.1%	1.1%	0.0%
農業及其他	10	100.0%	70.0%	40.0%	30.0%	30.0%	0.0%	0.0%	0.0%

註：本表已排除未接觸之受訪者。

原始問卷：6-2. 請問您對於寄物處服務人員滿意度看法？

附表23、觀眾對寄物處服務人員服務態度的滿意度（續完）

項目別	樣本數	合計	滿意			尚可	不滿意		
			小計	非常滿意	還算滿意		小計	不太滿意	非常不滿意
整體	524	100.0%	92.0%	56.7%	35.3%	7.1%	1.0%	0.6%	0.4%
居住地區 ^a									
臺灣地區	232	100.0%	90.1%	47.4%	42.7%	7.8%	2.2%	1.3%	0.9%
港澳/中國大陸地區	156	100.0%	99.4%	82.1%	17.3%	0.6%	0.0%	0.0%	0.0%
日本/韓國	57	100.0%	78.9%	36.8%	42.1%	21.1%	0.0%	0.0%	0.0%
美國/加拿大/歐洲	44	100.0%	93.2%	54.5%	38.6%	6.8%	0.0%	0.0%	0.0%
其他地區	35	100.0%	91.4%	40.0%	51.4%	8.6%	0.0%	0.0%	0.0%
觀眾屬性 ^a									
團體	215	100.0%	92.6%	64.7%	27.9%	6.5%	0.9%	0.5%	0.5%
散客	309	100.0%	91.6%	51.1%	40.5%	7.4%	1.0%	0.6%	0.3%
參觀日期									
平日	419	100.0%	92.1%	57.0%	35.1%	6.9%	1.0%	0.7%	0.2%
假日	105	100.0%	91.4%	55.2%	36.2%	7.6%	1.0%	0.0%	1.0%
參觀次數 ^a									
第一次	270	100.0%	93.7%	64.4%	29.3%	6.3%	0.0%	0.0%	0.0%
二次及以上	254	100.0%	90.2%	48.4%	41.7%	7.9%	2.0%	1.2%	0.8%
觀眾類型 ^a									
低頻率自由參觀者	227	100.0%	93.4%	53.7%	39.6%	5.7%	0.9%	0.4%	0.4%
高頻率自由參觀者	68	100.0%	86.8%	38.2%	48.5%	11.8%	1.5%	1.5%	0.0%
有人員導覽參觀者	229	100.0%	92.1%	65.1%	27.1%	7.0%	0.9%	0.4%	0.4%
停留時間									
1小時以內	24	100.0%	83.3%	41.7%	41.7%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%
1-2小時	250	100.0%	92.4%	56.8%	35.6%	6.0%	1.6%	1.2%	0.4%
2-3小時	169	100.0%	94.1%	53.3%	40.8%	5.3%	0.6%	0.0%	0.6%
3-4小時	49	100.0%	87.8%	69.4%	18.4%	12.2%	0.0%	0.0%	0.0%
4小時以上	32	100.0%	90.6%	65.6%	25.0%	9.4%	0.0%	0.0%	0.0%

註：本表已排除未接觸之受訪者。

原始問卷：6-2. 請問您對於寄物處服務人員滿意度看法？

附表24、觀眾對門口驗票人員服務態度的滿意度

項目別	樣本數	合計	滿意			尚可	不滿意		
			小計	非常滿意	還算滿意		小計	不太滿意	非常不滿意
整體	836	100.0%	92.6%	58.5%	34.1%	7.2%	0.2%	0.1%	0.1%
性別									
男性	399	100.0%	92.5%	61.4%	31.1%	7.5%	0.0%	0.0%	0.0%
女性	437	100.0%	92.7%	55.8%	36.8%	6.9%	0.5%	0.2%	0.2%
年齡									
15~19歲	43	100.0%	86.0%	62.8%	23.3%	14.0%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29歲	251	100.0%	94.0%	59.4%	34.7%	5.6%	0.4%	0.0%	0.4%
30~39歲	211	100.0%	91.9%	61.1%	30.8%	7.6%	0.5%	0.5%	0.0%
40~49歲	161	100.0%	94.4%	62.1%	32.3%	5.6%	0.0%	0.0%	0.0%
50~59歲	96	100.0%	91.7%	51.0%	40.6%	8.3%	0.0%	0.0%	0.0%
60歲及以上	74	100.0%	90.5%	47.3%	43.2%	9.5%	0.0%	0.0%	0.0%
教育程度									
國/初中及以下	14	100.0%	100.0%	64.3%	35.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
高中(高職)	107	100.0%	92.5%	52.3%	40.2%	7.5%	0.0%	0.0%	0.0%
專科	91	100.0%	89.0%	61.5%	27.5%	9.9%	1.1%	1.1%	0.0%
大學	484	100.0%	93.0%	60.7%	32.2%	6.8%	0.2%	0.0%	0.2%
研究所以上	140	100.0%	92.9%	52.9%	40.0%	7.1%	0.0%	0.0%	0.0%
婚姻狀況 ^a									
已婚，無小孩	105	100.0%	91.4%	70.5%	21.0%	7.6%	1.0%	0.0%	1.0%
已婚，有小孩	376	100.0%	92.6%	57.4%	35.1%	7.2%	0.3%	0.3%	0.0%
未婚	355	100.0%	93.0%	56.1%	36.9%	7.0%	0.0%	0.0%	0.0%
行業									
旅遊從業人員	78	100.0%	92.3%	60.3%	32.1%	7.7%	0.0%	0.0%	0.0%
軍職/公務人員	65	100.0%	93.8%	67.7%	26.2%	6.2%	0.0%	0.0%	0.0%
教職	55	100.0%	96.4%	60.0%	36.4%	3.6%	0.0%	0.0%	0.0%
工業	80	100.0%	93.8%	62.5%	31.3%	6.3%	0.0%	0.0%	0.0%
商業	281	100.0%	93.6%	63.0%	30.6%	6.4%	0.0%	0.0%	0.0%
家管/退休/待業	128	100.0%	92.2%	48.4%	43.8%	7.0%	0.8%	0.8%	0.0%
學生	134	100.0%	89.6%	50.7%	38.8%	9.7%	0.7%	0.0%	0.7%
農業及其他	15	100.0%	80.0%	53.3%	26.7%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%

註：本表已排除未接觸之受訪者。

原始問卷：6-3. 請問您對於門口驗票人員滿意度看法？

附表24、觀眾對門口驗票人員服務態度的滿意度（續完）

項目別	樣本數	合計	滿意			尚可	不滿意		
			小計	非常滿意	還算滿意		小計	不太滿意	非常不滿意
整體	836	100.0%	92.6%	58.5%	34.1%	7.2%	0.2%	0.1%	0.1%
居住地區 ^a									
臺灣地區	341	100.0%	91.5%	50.1%	41.3%	7.9%	0.6%	0.3%	0.3%
港澳/中國大陸地區	292	100.0%	98.6%	74.7%	24.0%	1.4%	0.0%	0.0%	0.0%
日本/韓國	85	100.0%	75.3%	41.2%	34.1%	24.7%	0.0%	0.0%	0.0%
美國/加拿大/歐洲	64	100.0%	93.8%	59.4%	34.4%	6.3%	0.0%	0.0%	0.0%
其他地區	54	100.0%	92.6%	50.0%	42.6%	7.4%	0.0%	0.0%	0.0%
觀眾屬性 ^a									
團體	377	100.0%	92.8%	64.7%	28.1%	7.2%	0.0%	0.0%	0.0%
散客	459	100.0%	92.4%	53.4%	39.0%	7.2%	0.4%	0.2%	0.2%
參觀日期									
平日	637	100.0%	92.8%	59.0%	33.8%	7.1%	0.2%	0.0%	0.2%
假日	199	100.0%	92.0%	56.8%	35.2%	7.5%	0.5%	0.5%	0.0%
參觀次數 ^a									
第一次	458	100.0%	92.6%	63.5%	29.0%	7.4%	0.0%	0.0%	0.0%
二次及以上	378	100.0%	92.6%	52.4%	40.2%	6.9%	0.5%	0.3%	0.3%
觀眾類型 ^a									
低頻率自由參觀者	331	100.0%	92.1%	56.8%	35.3%	7.3%	0.6%	0.3%	0.3%
高頻率自由參觀者	108	100.0%	93.5%	42.6%	50.9%	6.5%	0.0%	0.0%	0.0%
有人員導覽參觀者	397	100.0%	92.7%	64.2%	28.5%	7.3%	0.0%	0.0%	0.0%
停留時間									
1小時以內	47	100.0%	85.1%	48.9%	36.2%	14.9%	0.0%	0.0%	0.0%
1-2小時	406	100.0%	93.1%	59.4%	33.7%	6.9%	0.0%	0.0%	0.0%
2-3小時	271	100.0%	92.3%	57.6%	34.7%	7.0%	0.7%	0.4%	0.4%
3-4小時	64	100.0%	96.9%	65.6%	31.3%	3.1%	0.0%	0.0%	0.0%
4小時以上	48	100.0%	91.7%	56.3%	35.4%	8.3%	0.0%	0.0%	0.0%

註：本表已排除未接觸之受訪者。

原始問卷：6-3. 請問您對於門口驗票人員滿意度看法？

附表25、觀眾對服務台人員服務態度的滿意度

項目別	樣本數	合計	滿意			尚可	不滿意		
			小計	非常滿意	還算滿意		小計	不太滿意	非常不滿意
整體	688	100.0%	94.6%	61.3%	33.3%	4.9%	0.4%	0.1%	0.3%
性別									
男性	326	100.0%	94.5%	64.4%	30.1%	4.9%	0.6%	0.0%	0.6%
女性	362	100.0%	94.8%	58.6%	36.2%	5.0%	0.3%	0.3%	0.0%
年齡									
15~19歲	37	100.0%	91.9%	59.5%	32.4%	8.1%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29歲	219	100.0%	94.5%	62.6%	32.0%	5.0%	0.5%	0.5%	0.0%
30~39歲	162	100.0%	95.1%	63.0%	32.1%	4.3%	0.6%	0.0%	0.6%
40~49歲	135	100.0%	96.3%	65.2%	31.1%	3.0%	0.7%	0.0%	0.7%
50~59歲	75	100.0%	96.0%	57.3%	38.7%	4.0%	0.0%	0.0%	0.0%
60歲及以上	60	100.0%	90.0%	50.0%	40.0%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%
教育程度									
國/初中及以下	11	100.0%	100.0%	54.5%	45.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
高中(高職)	88	100.0%	94.3%	54.5%	39.8%	5.7%	0.0%	0.0%	0.0%
專科	77	100.0%	96.1%	66.2%	29.9%	1.3%	2.6%	1.3%	1.3%
大學	394	100.0%	94.4%	64.2%	30.2%	5.6%	0.0%	0.0%	0.0%
研究所以上	118	100.0%	94.1%	54.2%	39.8%	5.1%	0.8%	0.0%	0.8%
婚姻狀況									
已婚，無小孩	88	100.0%	94.3%	75.0%	19.3%	5.7%	0.0%	0.0%	0.0%
已婚，有小孩	303	100.0%	95.0%	62.4%	32.7%	4.6%	0.3%	0.0%	0.3%
未婚	297	100.0%	94.3%	56.2%	38.0%	5.1%	0.7%	0.3%	0.3%
行業									
旅遊從業人員	70	100.0%	94.3%	64.3%	30.0%	4.3%	1.4%	0.0%	1.4%
軍職/公務人員	52	100.0%	100.0%	73.1%	26.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
教職	50	100.0%	94.0%	70.0%	24.0%	6.0%	0.0%	0.0%	0.0%
工業	59	100.0%	100.0%	69.5%	30.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
商業	228	100.0%	96.1%	63.2%	32.9%	3.1%	0.9%	0.4%	0.4%
家管/退休/待業	103	100.0%	93.2%	54.4%	38.8%	6.8%	0.0%	0.0%	0.0%
學生	114	100.0%	89.5%	50.9%	38.6%	10.5%	0.0%	0.0%	0.0%
農業及其他	12	100.0%	83.3%	41.7%	41.7%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%

註：本表已排除未接觸之受訪者。

原始問卷：6-4. 請問您對於服務台人員滿意度看法？

附表25、觀眾對服務台人員服務態度的滿意度（續完）

項目別	樣本數	合計	滿意			尚可	不滿意		
			小計	非常滿意	還算滿意		小計	不太滿意	非常不滿意
整體	688	100.0%	94.6%	61.3%	33.3%	4.9%	0.4%	0.1%	0.3%
居住地區 ^a									
臺灣地區	289	100.0%	93.8%	54.0%	39.8%	5.2%	1.0%	0.3%	0.7%
港澳/中國大陸地區	256	100.0%	98.8%	77.0%	21.9%	1.2%	0.0%	0.0%	0.0%
日本/韓國	63	100.0%	82.5%	44.4%	38.1%	17.5%	0.0%	0.0%	0.0%
美國/加拿大/歐洲	38	100.0%	94.7%	57.9%	36.8%	5.3%	0.0%	0.0%	0.0%
其他地區	42	100.0%	92.9%	45.2%	47.6%	7.1%	0.0%	0.0%	0.0%
觀眾屬性 ^a									
團體	329	100.0%	93.9%	67.8%	26.1%	5.8%	0.3%	0.0%	0.3%
散客	359	100.0%	95.3%	55.4%	39.8%	4.2%	0.6%	0.3%	0.3%
參觀日期									
平日	535	100.0%	95.1%	61.3%	33.8%	4.7%	0.2%	0.0%	0.2%
假日	153	100.0%	92.8%	61.4%	31.4%	5.9%	1.3%	0.7%	0.7%
參觀次數 ^a									
第一次	364	100.0%	95.3%	68.1%	27.2%	4.7%	0.0%	0.0%	0.0%
二次及以上	324	100.0%	93.8%	53.7%	40.1%	5.2%	0.9%	0.3%	0.6%
觀眾類型 ^a									
低頻率自由參觀者	252	100.0%	95.6%	59.5%	36.1%	4.4%	0.0%	0.0%	0.0%
高頻率自由參觀者	90	100.0%	94.4%	43.3%	51.1%	3.3%	2.2%	1.1%	1.1%
有人員導覽參觀者	346	100.0%	93.9%	67.3%	26.6%	5.8%	0.3%	0.0%	0.3%
停留時間									
1小時以內	27	100.0%	85.2%	51.9%	33.3%	14.8%	0.0%	0.0%	0.0%
1-2小時	345	100.0%	93.0%	60.9%	32.2%	6.1%	0.9%	0.3%	0.6%
2-3小時	226	100.0%	97.3%	62.4%	35.0%	2.7%	0.0%	0.0%	0.0%
3-4小時	55	100.0%	96.4%	65.5%	30.9%	3.6%	0.0%	0.0%	0.0%
4小時以上	35	100.0%	97.1%	60.0%	37.1%	2.9%	0.0%	0.0%	0.0%

註：本表已排除未接觸之受訪者。

原始問卷：6-4. 請問您對於服務台人員滿意度看法？

附表26、觀眾對語音導覽機租借服務人員服務態度的滿意度

項目別	樣本數	合計	滿意			尚可	不滿意		
			小計	非常滿意	還算滿意		小計	不太滿意	非常不滿意
整體	551	100.0%	93.1%	61.3%	31.8%	6.0%	0.9%	0.9%	0.0%
性別									
男性	269	100.0%	92.9%	62.1%	30.9%	7.1%	0.0%	0.0%	0.0%
女性	282	100.0%	93.3%	60.6%	32.6%	5.0%	1.8%	1.8%	0.0%
年齡 ^a									
15~19歲	26	100.0%	80.8%	50.0%	30.8%	15.4%	3.8%	3.8%	0.0%
20~29歲	169	100.0%	92.9%	63.9%	29.0%	5.9%	1.2%	1.2%	0.0%
30~39歲	122	100.0%	95.9%	67.2%	28.7%	4.1%	0.0%	0.0%	0.0%
40~49歲	125	100.0%	96.8%	64.0%	32.8%	2.4%	0.8%	0.8%	0.0%
50~59歲	60	100.0%	91.7%	60.0%	31.7%	6.7%	1.7%	1.7%	0.0%
60歲及以上	49	100.0%	85.7%	38.8%	46.9%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%
教育程度									
國/初中及以下	7	100.0%	85.7%	42.9%	42.9%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%
高中(高職)	75	100.0%	86.7%	58.7%	28.0%	10.7%	2.7%	2.7%	0.0%
專科	62	100.0%	96.8%	71.0%	25.8%	1.6%	1.6%	1.6%	0.0%
大學	329	100.0%	94.2%	62.3%	31.9%	5.5%	0.3%	0.3%	0.0%
研究所以上	78	100.0%	92.3%	53.8%	38.5%	6.4%	1.3%	1.3%	0.0%
婚姻狀況									
已婚，無小孩	73	100.0%	94.5%	68.5%	26.0%	4.1%	1.4%	1.4%	0.0%
已婚，有小孩	254	100.0%	94.1%	63.0%	31.1%	5.5%	0.4%	0.4%	0.0%
未婚	224	100.0%	91.5%	57.1%	34.4%	7.1%	1.3%	1.3%	0.0%
行業									
旅遊從業人員	60	100.0%	93.3%	66.7%	26.7%	5.0%	1.7%	1.7%	0.0%
軍職/公務人員	44	100.0%	100.0%	79.5%	20.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
教職	39	100.0%	97.4%	64.1%	33.3%	2.6%	0.0%	0.0%	0.0%
工業	47	100.0%	93.6%	68.1%	25.5%	6.4%	0.0%	0.0%	0.0%
商業	190	100.0%	93.7%	66.8%	26.8%	5.3%	1.1%	1.1%	0.0%
家管/退休/待業	81	100.0%	90.1%	49.4%	40.7%	8.6%	1.2%	1.2%	0.0%
學生	80	100.0%	88.8%	43.8%	45.0%	10.0%	1.3%	1.3%	0.0%
農業及其他	10	100.0%	90.0%	40.0%	50.0%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%

註：本表已排除未接觸之受訪者。

原始問卷：6-5. 請問您對於語音導覽機租借服務人員滿意度看法？

附表26、觀眾對語音導覽機租借服務人員服務態度的滿意度（續完）

項目別	樣本數	合計	滿意			尚可	不滿意		
			小計	非常滿意	還算滿意		小計	不太滿意	非常不滿意
整體	551	100.0%	93.1%	61.3%	31.8%	6.0%	0.9%	0.9%	0.0%
居住地區 ^a									
臺灣地區	182	100.0%	92.3%	47.3%	45.1%	5.5%	2.2%	2.2%	0.0%
港澳/中國大陸地區	232	100.0%	98.7%	81.0%	17.7%	1.3%	0.0%	0.0%	0.0%
日本/韓國	70	100.0%	77.1%	38.6%	38.6%	21.4%	1.4%	1.4%	0.0%
美國/加拿大/歐洲	37	100.0%	91.9%	54.1%	37.8%	8.1%	0.0%	0.0%	0.0%
其他地區	30	100.0%	93.3%	56.7%	36.7%	6.7%	0.0%	0.0%	0.0%
觀眾屬性 ^a									
團體	316	100.0%	93.0%	68.7%	24.4%	6.3%	0.6%	0.6%	0.0%
散客	235	100.0%	93.2%	51.5%	41.7%	5.5%	1.3%	1.3%	0.0%
參觀日期									
平日	448	100.0%	93.1%	60.3%	32.8%	6.0%	0.9%	0.9%	0.0%
假日	103	100.0%	93.2%	66.0%	27.2%	5.8%	1.0%	1.0%	0.0%
參觀次數 ^a									
第一次	322	100.0%	93.8%	69.3%	24.5%	5.9%	0.3%	0.3%	0.0%
二次及以上	229	100.0%	92.1%	50.2%	41.9%	6.1%	1.7%	1.7%	0.0%
觀眾類型 ^a									
低頻率自由參觀者	164	100.0%	94.5%	56.1%	38.4%	4.9%	0.6%	0.6%	0.0%
高頻率自由參觀者	54	100.0%	90.7%	37.0%	53.7%	5.6%	3.7%	3.7%	0.0%
有人員導覽參觀者	333	100.0%	92.8%	67.9%	24.9%	6.6%	0.6%	0.6%	0.0%
停留時間									
1小時以內	30	100.0%	83.3%	53.3%	30.0%	13.3%	3.3%	3.3%	0.0%
1-2小時	286	100.0%	92.0%	61.5%	30.4%	7.3%	0.7%	0.7%	0.0%
2-3小時	169	100.0%	95.3%	62.7%	32.5%	3.6%	1.2%	1.2%	0.0%
3-4小時	35	100.0%	97.1%	62.9%	34.3%	2.9%	0.0%	0.0%	0.0%
4小時以上	31	100.0%	96.8%	58.1%	38.7%	3.2%	0.0%	0.0%	0.0%

註：本表已排除未接觸之受訪者。

原始問卷：6-5. 請問您對於語音導覽機租借服務人員滿意度看法？

附表27、觀眾對餐飲販售服務人員服務態度的滿意度

項目別	樣本數	合計	滿意			尚可	不滿意		
			小計	非常滿意	還算滿意		小計	不太滿意	非常不滿意
整體	342	100.0%	89.2%	51.2%	38.0%	9.4%	1.5%	0.9%	0.6%
性別									
男性	168	100.0%	88.7%	51.2%	37.5%	10.1%	1.2%	0.6%	0.6%
女性	174	100.0%	89.7%	51.1%	38.5%	8.6%	1.7%	1.1%	0.6%
年齡									
15~19歲	16	100.0%	87.5%	50.0%	37.5%	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29歲	111	100.0%	86.5%	53.2%	33.3%	11.7%	1.8%	1.8%	0.0%
30~39歲	79	100.0%	92.4%	57.0%	35.4%	5.1%	2.5%	1.3%	1.3%
40~49歲	70	100.0%	88.6%	54.3%	34.3%	10.0%	1.4%	0.0%	1.4%
50~59歲	43	100.0%	90.7%	44.2%	46.5%	9.3%	0.0%	0.0%	0.0%
60歲及以上	23	100.0%	91.3%	26.1%	65.2%	8.7%	0.0%	0.0%	0.0%
教育程度									
國/初中及以下	2	100.0%	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
高中(高職)	35	100.0%	85.7%	48.6%	37.1%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%
專科	42	100.0%	92.9%	47.6%	45.2%	2.4%	4.8%	4.8%	0.0%
大學	204	100.0%	90.2%	54.9%	35.3%	9.3%	0.5%	0.0%	0.5%
研究所以上	59	100.0%	84.7%	44.1%	40.7%	11.9%	3.4%	1.7%	1.7%
婚姻狀況									
已婚，無小孩	43	100.0%	95.3%	60.5%	34.9%	4.7%	0.0%	0.0%	0.0%
已婚，有小孩	140	100.0%	92.1%	52.9%	39.3%	6.4%	1.4%	0.0%	1.4%
未婚	159	100.0%	84.9%	47.2%	37.7%	13.2%	1.9%	1.9%	0.0%
行業									
旅遊從業人員	45	100.0%	97.8%	60.0%	37.8%	2.2%	0.0%	0.0%	0.0%
軍職/公務人員	26	100.0%	100.0%	61.5%	38.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
教職	21	100.0%	95.2%	66.7%	28.6%	4.8%	0.0%	0.0%	0.0%
工業	21	100.0%	90.5%	47.6%	42.9%	9.5%	0.0%	0.0%	0.0%
商業	131	100.0%	87.8%	54.2%	33.6%	8.4%	3.8%	2.3%	1.5%
家管/退休/待業	47	100.0%	89.4%	40.4%	48.9%	10.6%	0.0%	0.0%	0.0%
學生	46	100.0%	76.1%	34.8%	41.3%	23.9%	0.0%	0.0%	0.0%
農業及其他	5	100.0%	80.0%	40.0%	40.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%

註：本表已排除未接觸之受訪者。

原始問卷：6-6. 請問您對於餐飲販售服務人員滿意度看法？

附表27、觀眾對餐飲販售服務人員服務態度的滿意度（續完）

項目別	樣本數	合計	滿意			尚可	不滿意		
			小計	非常滿意	還算滿意		小計	不太滿意	非常不滿意
整體	342	100.0%	89.2%	51.2%	38.0%	9.4%	1.5%	0.9%	0.6%
居住地區 ^a									
臺灣地區	151	100.0%	86.8%	39.1%	47.7%	11.9%	1.3%	0.7%	0.7%
港澳/中國大陸地區	110	100.0%	99.1%	74.5%	24.5%	0.9%	0.0%	0.0%	0.0%
日本/韓國	39	100.0%	74.4%	33.3%	41.0%	23.1%	2.6%	2.6%	0.0%
美國/加拿大/歐洲	28	100.0%	92.9%	57.1%	35.7%	3.6%	3.6%	3.6%	0.0%
其他地區	14	100.0%	71.4%	35.7%	35.7%	21.4%	7.1%	0.0%	7.1%
觀眾屬性 ^a									
團體	158	100.0%	93.7%	62.0%	31.6%	6.3%	0.0%	0.0%	0.0%
散客	184	100.0%	85.3%	41.8%	43.5%	12.0%	2.7%	1.6%	1.1%
參觀日期									
平日	273	100.0%	89.0%	51.6%	37.4%	9.5%	1.5%	0.7%	0.7%
假日	69	100.0%	89.9%	49.3%	40.6%	8.7%	1.4%	1.4%	0.0%
參觀次數 ^a									
第一次	163	100.0%	90.8%	62.0%	28.8%	7.4%	1.8%	1.2%	0.6%
二次及以上	179	100.0%	87.7%	41.3%	46.4%	11.2%	1.1%	0.6%	0.6%
觀眾類型 ^a									
低頻率自由參觀者	121	100.0%	89.3%	48.8%	40.5%	8.3%	2.5%	1.7%	0.8%
高頻率自由參觀者	53	100.0%	79.2%	26.4%	52.8%	17.0%	3.8%	1.9%	1.9%
有人員導覽參觀者	168	100.0%	92.3%	60.7%	31.5%	7.7%	0.0%	0.0%	0.0%
停留時間									
1小時以內	14	100.0%	85.7%	35.7%	50.0%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%
1-2小時	162	100.0%	90.7%	54.9%	35.8%	8.0%	1.2%	0.6%	0.6%
2-3小時	107	100.0%	90.7%	52.3%	38.3%	6.5%	2.8%	1.9%	0.9%
3-4小時	34	100.0%	88.2%	52.9%	35.3%	11.8%	0.0%	0.0%	0.0%
4小時以上	25	100.0%	76.0%	28.0%	48.0%	24.0%	0.0%	0.0%	0.0%

註：本表已排除未接觸之受訪者。

原始問卷：6-6. 請問您對於餐飲販售服務人員滿意度看法？

附表28、觀眾對禮品販售服務人員服務態度的滿意度

項目別	樣本數	合計	滿意			尚可	不滿意		
			小計	非常滿意	還算滿意		小計	不太滿意	非常不滿意
整體	452	100.0%	90.0%	55.1%	35.0%	9.5%	0.4%	0.4%	0.0%
性別									
男性	207	100.0%	87.9%	53.1%	34.8%	12.1%	0.0%	0.0%	0.0%
女性	245	100.0%	91.8%	56.7%	35.1%	7.3%	0.8%	0.8%	0.0%
年齡									
15~19歲	22	100.0%	86.4%	68.2%	18.2%	13.6%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29歲	138	100.0%	89.1%	57.2%	31.9%	10.1%	0.7%	0.7%	0.0%
30~39歲	113	100.0%	93.8%	57.5%	36.3%	6.2%	0.0%	0.0%	0.0%
40~49歲	94	100.0%	92.6%	55.3%	37.2%	7.4%	0.0%	0.0%	0.0%
50~59歲	54	100.0%	85.2%	48.1%	37.0%	13.0%	1.9%	1.9%	0.0%
60歲及以上	31	100.0%	83.9%	38.7%	45.2%	16.1%	0.0%	0.0%	0.0%
教育程度									
國/初中及以下	6	100.0%	100.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
高中(高職)	56	100.0%	85.7%	51.8%	33.9%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%
專科	45	100.0%	93.3%	62.2%	31.1%	4.4%	2.2%	2.2%	0.0%
大學	273	100.0%	89.4%	56.4%	33.0%	10.3%	0.4%	0.4%	0.0%
研究所以上	72	100.0%	93.1%	48.6%	44.4%	6.9%	0.0%	0.0%	0.0%
婚姻狀況									
已婚，無小孩	59	100.0%	93.2%	69.5%	23.7%	6.8%	0.0%	0.0%	0.0%
已婚，有小孩	194	100.0%	91.8%	55.7%	36.1%	7.7%	0.5%	0.5%	0.0%
未婚	199	100.0%	87.4%	50.3%	37.2%	12.1%	0.5%	0.5%	0.0%
行業									
旅遊從業人員	57	100.0%	94.7%	57.9%	36.8%	5.3%	0.0%	0.0%	0.0%
軍職/公務人員	27	100.0%	100.0%	55.6%	44.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
教職	28	100.0%	100.0%	64.3%	35.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
工業	33	100.0%	97.0%	63.6%	33.3%	3.0%	0.0%	0.0%	0.0%
商業	175	100.0%	88.0%	55.4%	32.6%	11.4%	0.6%	0.6%	0.0%
家管/退休/待業	56	100.0%	85.7%	51.8%	33.9%	12.5%	1.8%	1.8%	0.0%
學生	67	100.0%	86.6%	46.3%	40.3%	13.4%	0.0%	0.0%	0.0%
農業及其他	9	100.0%	66.7%	55.6%	11.1%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%

註：本表已排除未接觸之受訪者。

原始問卷：6-7. 請問您對於禮品販售服務人員滿意度看法？

附表28、觀眾對禮品販售服務人員服務態度的滿意度（續完）

項目別	樣本數	合計	滿意			尚可	不滿意		
			小計	非常滿意	還算滿意		小計	不太滿意	非常不滿意
整體	452	100.0%	90.0%	55.1%	35.0%	9.5%	0.4%	0.4%	0.0%
居住地區 ^a									
臺灣地區	178	100.0%	88.2%	39.3%	48.9%	11.2%	0.6%	0.6%	0.0%
港澳/中國大陸地區	177	100.0%	97.2%	74.6%	22.6%	2.3%	0.6%	0.6%	0.0%
日本/韓國	44	100.0%	70.5%	40.9%	29.5%	29.5%	0.0%	0.0%	0.0%
美國/加拿大/歐洲	32	100.0%	93.8%	65.6%	28.1%	6.3%	0.0%	0.0%	0.0%
其他地區	21	100.0%	81.0%	38.1%	42.9%	19.0%	0.0%	0.0%	0.0%
觀眾屬性 ^a									
團體	226	100.0%	92.9%	66.4%	26.5%	6.6%	0.4%	0.4%	0.0%
散客	226	100.0%	87.2%	43.8%	43.4%	12.4%	0.4%	0.4%	0.0%
參觀日期									
平日	332	100.0%	90.7%	55.7%	34.9%	9.3%	0.0%	0.0%	0.0%
假日	120	100.0%	88.3%	53.3%	35.0%	10.0%	1.7%	1.7%	0.0%
參觀次數 ^a									
第一次	245	100.0%	91.0%	64.1%	26.9%	8.6%	0.4%	0.4%	0.0%
二次及以上	207	100.0%	88.9%	44.4%	44.4%	10.6%	0.5%	0.5%	0.0%
觀眾類型 ^a									
低頻率自由參觀者	151	100.0%	88.7%	49.0%	39.7%	11.3%	0.0%	0.0%	0.0%
高頻率自由參觀者	66	100.0%	84.8%	30.3%	54.5%	13.6%	1.5%	1.5%	0.0%
有人員導覽參觀者	235	100.0%	92.3%	66.0%	26.4%	7.2%	0.4%	0.4%	0.0%
停留時間									
1小時以內	17	100.0%	76.5%	58.8%	17.6%	23.5%	0.0%	0.0%	0.0%
1-2小時	222	100.0%	89.6%	58.6%	31.1%	9.5%	0.9%	0.9%	0.0%
2-3小時	150	100.0%	93.3%	50.7%	42.7%	6.7%	0.0%	0.0%	0.0%
3-4小時	33	100.0%	87.9%	60.6%	27.3%	12.1%	0.0%	0.0%	0.0%
4小時以上	30	100.0%	86.7%	43.3%	43.3%	13.3%	0.0%	0.0%	0.0%

註：本表已排除未接觸之受訪者。

原始問卷：6-7. 請問您對於禮品販售服務人員滿意度看法？

附表29、觀眾對禮品多元豐富性的滿意度

項目別	樣本數	合計	滿意			尚可	不滿意		
			小計	非常滿意	還算滿意		小計	不太滿意	非常不滿意
整體	504	100.0%	83.7%	48.6%	35.1%	13.9%	2.4%	1.8%	0.6%
性別									
男性	226	100.0%	82.7%	50.0%	32.7%	14.2%	3.1%	2.2%	0.9%
女性	278	100.0%	84.5%	47.5%	37.1%	13.7%	1.8%	1.4%	0.4%
年齡									
15~19歲	29	100.0%	79.3%	48.3%	31.0%	17.2%	3.4%	3.4%	0.0%
20~29歲	155	100.0%	83.9%	54.2%	29.7%	12.9%	3.2%	2.6%	0.6%
30~39歲	126	100.0%	80.2%	50.8%	29.4%	18.3%	1.6%	0.8%	0.8%
40~49歲	107	100.0%	90.7%	47.7%	43.0%	8.4%	0.9%	0.9%	0.0%
50~59歲	56	100.0%	80.4%	35.7%	44.6%	17.9%	1.8%	0.0%	1.8%
60歲及以上	31	100.0%	83.9%	38.7%	45.2%	9.7%	6.5%	6.5%	0.0%
教育程度									
國/初中及以下	7	100.0%	100.0%	42.9%	57.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
高中(高職)	60	100.0%	88.3%	51.7%	36.7%	10.0%	1.7%	1.7%	0.0%
專科	52	100.0%	86.5%	55.8%	30.8%	11.5%	1.9%	1.9%	0.0%
大學	300	100.0%	83.3%	49.7%	33.7%	14.3%	2.3%	2.0%	0.3%
研究所以上	85	100.0%	78.8%	38.8%	40.0%	17.6%	3.5%	1.2%	2.4%
婚姻狀況									
已婚，無小孩	70	100.0%	85.7%	62.9%	22.9%	12.9%	1.4%	1.4%	0.0%
已婚，有小孩	210	100.0%	84.8%	45.7%	39.0%	13.3%	1.9%	1.4%	0.5%
未婚	224	100.0%	82.1%	46.9%	35.3%	14.7%	3.1%	2.2%	0.9%
行業									
旅遊從業人員	61	100.0%	88.5%	59.0%	29.5%	9.8%	1.6%	1.6%	0.0%
軍職/公務人員	33	100.0%	84.8%	48.5%	36.4%	15.2%	0.0%	0.0%	0.0%
教職	32	100.0%	87.5%	62.5%	25.0%	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%
工業	36	100.0%	88.9%	44.4%	44.4%	8.3%	2.8%	0.0%	2.8%
商業	191	100.0%	84.3%	49.2%	35.1%	13.1%	2.6%	2.1%	0.5%
家管/退休/待業	60	100.0%	85.0%	48.3%	36.7%	13.3%	1.7%	1.7%	0.0%
學生	81	100.0%	72.8%	37.0%	35.8%	22.2%	4.9%	3.7%	1.2%
農業及其他	10	100.0%	90.0%	40.0%	50.0%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%

註：本表已排除未接觸之受訪者。

原始問卷：6-8. 請問您對於禮品多元豐富性滿意度看法？

附表29、觀眾對禮品多元豐富性的滿意度（續完）

項目別	樣本數	合計	滿意			尚可	不滿意		
			小計	非常滿意	還算滿意		小計	不太滿意	非常不滿意
整體	504	100.0%	83.7%	48.6%	35.1%	13.9%	2.4%	1.8%	0.6%
居住地區 ^a									
臺灣地區	208	100.0%	80.8%	37.5%	43.3%	15.4%	3.8%	2.4%	1.4%
港澳/中國大陸地區	193	100.0%	91.7%	65.3%	26.4%	7.8%	0.5%	0.5%	0.0%
日本/韓國	46	100.0%	65.2%	39.1%	26.1%	30.4%	4.3%	4.3%	0.0%
美國/加拿大/歐洲	33	100.0%	84.8%	48.5%	36.4%	12.1%	3.0%	3.0%	0.0%
其他地區	24	100.0%	79.2%	29.2%	50.0%	20.8%	0.0%	0.0%	0.0%
觀眾屬性 ^a									
團體	252	100.0%	87.7%	58.3%	29.4%	10.7%	1.6%	1.6%	0.0%
散客	252	100.0%	79.8%	38.9%	40.9%	17.1%	3.2%	2.0%	1.2%
參觀日期									
平日	366	100.0%	85.2%	51.6%	33.6%	13.1%	1.6%	1.1%	0.5%
假日	138	100.0%	79.7%	40.6%	39.1%	15.9%	4.3%	3.6%	0.7%
參觀次數 ^a									
第一次	268	100.0%	84.7%	56.3%	28.4%	13.4%	1.9%	1.9%	0.0%
二次及以上	236	100.0%	82.6%	39.8%	42.8%	14.4%	3.0%	1.7%	1.3%
觀眾類型 ^a									
低頻率自由參觀者	172	100.0%	78.5%	39.0%	39.5%	18.6%	2.9%	1.7%	1.2%
高頻率自由參觀者	71	100.0%	83.1%	36.6%	46.5%	12.7%	4.2%	2.8%	1.4%
有人員導覽參觀者	261	100.0%	87.4%	58.2%	29.1%	11.1%	1.5%	1.5%	0.0%
停留時間									
1小時以內	18	100.0%	77.8%	50.0%	27.8%	16.7%	5.6%	5.6%	0.0%
1-2小時	250	100.0%	85.6%	50.4%	35.2%	12.8%	1.6%	1.6%	0.0%
2-3小時	167	100.0%	83.8%	47.3%	36.5%	13.2%	3.0%	1.8%	1.2%
3-4小時	35	100.0%	82.9%	45.7%	37.1%	14.3%	2.9%	0.0%	2.9%
4小時以上	34	100.0%	73.5%	44.1%	29.4%	23.5%	2.9%	2.9%	0.0%

註：本表已排除未接觸之受訪者。

原始問卷：6-8. 請問您對於禮品多元豐富性滿意度看法？

附表30、觀眾對陳列室管理員服務態度的滿意度

項目別	樣本數	合計	滿意			尚可	不滿意		
			小計	非常滿意	還算滿意		小計	不太滿意	非常不滿意
整體	719	100.0%	86.2%	50.1%	36.2%	12.1%	1.7%	1.3%	0.4%
性別									
男性	355	100.0%	88.2%	52.7%	35.5%	10.4%	1.4%	1.1%	0.3%
女性	364	100.0%	84.3%	47.5%	36.8%	13.7%	1.9%	1.4%	0.5%
年齡									
15~19歲	31	100.0%	80.6%	38.7%	41.9%	16.1%	3.2%	3.2%	0.0%
20~29歲	216	100.0%	88.4%	55.6%	32.9%	10.2%	1.4%	1.4%	0.0%
30~39歲	172	100.0%	85.5%	51.7%	33.7%	12.8%	1.7%	1.2%	0.6%
40~49歲	149	100.0%	89.3%	49.7%	39.6%	8.1%	2.7%	2.0%	0.7%
50~59歲	85	100.0%	89.4%	47.1%	42.4%	9.4%	1.2%	0.0%	1.2%
60歲及以上	66	100.0%	72.7%	37.9%	34.8%	27.3%	0.0%	0.0%	0.0%
教育程度									
國/初中及以下	13	100.0%	84.6%	46.2%	38.5%	15.4%	0.0%	0.0%	0.0%
高中(高職)	102	100.0%	87.3%	42.2%	45.1%	9.8%	2.9%	2.0%	1.0%
專科	78	100.0%	88.5%	57.7%	30.8%	9.0%	2.6%	1.3%	1.3%
大學	408	100.0%	85.5%	52.2%	33.3%	13.0%	1.5%	1.5%	0.0%
研究所以上	118	100.0%	86.4%	44.9%	41.5%	12.7%	0.8%	0.0%	0.8%
婚姻狀況									
已婚，無小孩	93	100.0%	86.0%	54.8%	31.2%	11.8%	2.2%	2.2%	0.0%
已婚，有小孩	330	100.0%	86.7%	50.9%	35.8%	12.1%	1.2%	0.6%	0.6%
未婚	296	100.0%	85.8%	47.6%	38.2%	12.2%	2.0%	1.7%	0.3%
行業									
旅遊從業人員	70	100.0%	87.1%	58.6%	28.6%	10.0%	2.9%	2.9%	0.0%
軍職/公務人員	56	100.0%	91.1%	60.7%	30.4%	8.9%	0.0%	0.0%	0.0%
教職	46	100.0%	91.3%	54.3%	37.0%	6.5%	2.2%	2.2%	0.0%
工業	71	100.0%	90.1%	50.7%	39.4%	7.0%	2.8%	1.4%	1.4%
商業	248	100.0%	87.5%	52.4%	35.1%	10.5%	2.0%	1.6%	0.4%
家管/退休/待業	113	100.0%	78.8%	41.6%	37.2%	20.4%	0.9%	0.0%	0.9%
學生	103	100.0%	84.5%	40.8%	43.7%	14.6%	1.0%	1.0%	0.0%
農業及其他	12	100.0%	75.0%	41.7%	33.3%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%

註：本表已排除未接觸之受訪者。

原始問卷：6-9. 請問您對於陳列室管理員滿意度看法？

附表30、觀眾對陳列室管理員服務態度的滿意度（續完）

項目別	樣本數	合計	滿意			尚可	不滿意		
			小計	非常滿意	還算滿意		小計	不太滿意	非常不滿意
整體	719	100.0%	86.2%	50.1%	36.2%	12.1%	1.7%	1.3%	0.4%
居住地區 ^a									
臺灣地區	260	100.0%	83.1%	37.3%	45.8%	14.6%	2.3%	1.9%	0.4%
港澳/中國大陸地區	286	100.0%	96.2%	71.0%	25.2%	3.5%	0.3%	0.3%	0.0%
日本/韓國	66	100.0%	59.1%	22.7%	36.4%	37.9%	3.0%	1.5%	1.5%
美國/加拿大/歐洲	61	100.0%	91.8%	49.2%	42.6%	6.6%	1.6%	0.0%	1.6%
其他地區	46	100.0%	73.9%	32.6%	41.3%	21.7%	4.3%	4.3%	0.0%
觀眾屬性 ^a									
團體	366	100.0%	91.0%	60.9%	30.1%	7.9%	1.1%	1.1%	0.0%
散客	353	100.0%	81.3%	38.8%	42.5%	16.4%	2.3%	1.4%	0.8%
參觀日期									
平日	545	100.0%	86.4%	51.0%	35.4%	11.7%	1.8%	1.3%	0.6%
假日	174	100.0%	85.6%	47.1%	38.5%	13.2%	1.1%	1.1%	0.0%
參觀次數 ^a									
第一次	423	100.0%	88.7%	58.6%	30.0%	9.7%	1.7%	0.9%	0.7%
二次及以上	296	100.0%	82.8%	37.8%	44.9%	15.5%	1.7%	1.7%	0.0%
觀眾類型 ^a									
低頻率自由參觀者	251	100.0%	80.9%	42.2%	38.6%	16.7%	2.4%	1.2%	1.2%
高頻率自由參觀者	85	100.0%	83.5%	28.2%	55.3%	14.1%	2.4%	2.4%	0.0%
有人員導覽參觀者	383	100.0%	90.3%	60.1%	30.3%	8.6%	1.0%	1.0%	0.0%
停留時間									
1小時以內	34	100.0%	82.4%	38.2%	44.1%	17.6%	0.0%	0.0%	0.0%
1-2小時	367	100.0%	88.0%	56.1%	31.9%	10.9%	1.1%	1.1%	0.0%
2-3小時	233	100.0%	85.8%	45.1%	40.8%	11.2%	3.0%	2.1%	0.9%
3-4小時	48	100.0%	79.2%	43.8%	35.4%	20.8%	0.0%	0.0%	0.0%
4小時以上	37	100.0%	83.8%	40.5%	43.2%	13.5%	2.7%	0.0%	2.7%

註：本表已排除未接觸之受訪者。

原始問卷：6-9. 請問您對於陳列室管理員滿意度看法？

附表31、觀眾對門票售價的滿意度

項目別	樣本數	合計	滿意			尚可	不滿意		
			小計	非常滿意	還算滿意		小計	不太滿意	非常不滿意
整體	755	100.0%	75.5%	36.6%	38.9%	19.2%	5.3%	4.2%	1.1%
性別									
男性	343	100.0%	77.3%	39.4%	37.9%	18.4%	4.4%	2.9%	1.5%
女性	412	100.0%	74.0%	34.2%	39.8%	19.9%	6.1%	5.3%	0.7%
年齡									
15~19歲	37	100.0%	73.0%	32.4%	40.5%	24.3%	2.7%	2.7%	0.0%
20~29歲	241	100.0%	75.9%	36.5%	39.4%	18.7%	5.4%	4.1%	1.2%
30~39歲	187	100.0%	70.1%	34.2%	35.8%	24.1%	5.9%	4.3%	1.6%
40~49歲	136	100.0%	76.5%	42.6%	33.8%	16.9%	6.6%	5.1%	1.5%
50~59歲	91	100.0%	83.5%	35.2%	48.4%	11.0%	5.5%	5.5%	0.0%
60歲及以上	63	100.0%	77.8%	34.9%	42.9%	20.6%	1.6%	1.6%	0.0%
教育程度									
國/初中及以下	14	100.0%	78.6%	35.7%	42.9%	21.4%	0.0%	0.0%	0.0%
高中(高職)	93	100.0%	78.5%	30.1%	48.4%	19.4%	2.2%	1.1%	1.1%
專科	90	100.0%	76.7%	38.9%	37.8%	16.7%	6.7%	5.6%	1.1%
大學	428	100.0%	74.3%	37.9%	36.4%	19.2%	6.5%	5.1%	1.4%
研究所以上	130	100.0%	76.2%	35.4%	40.8%	20.8%	3.1%	3.1%	0.0%
婚姻狀況 ^a									
已婚，無小孩	96	100.0%	79.2%	50.0%	29.2%	15.6%	5.2%	5.2%	0.0%
已婚，有小孩	322	100.0%	78.9%	38.2%	40.7%	16.5%	4.7%	3.4%	1.2%
未婚	337	100.0%	71.2%	31.2%	40.1%	22.8%	5.9%	4.7%	1.2%
行業									
旅遊從業人員	70	100.0%	78.6%	45.7%	32.9%	14.3%	7.1%	5.7%	1.4%
軍職/公務人員	53	100.0%	79.2%	39.6%	39.6%	18.9%	1.9%	1.9%	0.0%
教職	46	100.0%	73.9%	41.3%	32.6%	21.7%	4.3%	4.3%	0.0%
工業	72	100.0%	76.4%	26.4%	50.0%	19.4%	4.2%	2.8%	1.4%
商業	261	100.0%	75.1%	39.1%	36.0%	18.8%	6.1%	4.2%	1.9%
家管/退休/待業	116	100.0%	77.6%	34.5%	43.1%	16.4%	6.0%	5.2%	0.9%
學生	125	100.0%	72.0%	32.0%	40.0%	23.2%	4.8%	4.8%	0.0%
農業及其他	12	100.0%	66.7%	25.0%	41.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%

註：本表已排除未接觸之受訪者。

原始問卷：7-1. 請問您對於門票售價滿意度看法？

附表31、觀眾對門票售價的滿意度（續完）

項目別	樣本數	合計	滿意			尚可	不滿意		
			小計	非常滿意	還算滿意		小計	不太滿意	非常不滿意
整體	755	100.0%	75.5%	36.6%	38.9%	19.2%	5.3%	4.2%	1.1%
居住地區 ^a									
臺灣地區	314	100.0%	60.2%	23.2%	36.9%	29.3%	10.5%	8.3%	2.2%
港澳/中國大陸地區	241	100.0%	92.1%	55.2%	36.9%	6.6%	1.2%	0.8%	0.4%
日本/韓國	84	100.0%	78.6%	31.0%	47.6%	20.2%	1.2%	1.2%	0.0%
美國/加拿大/歐洲	61	100.0%	85.2%	41.0%	44.3%	11.5%	3.3%	3.3%	0.0%
其他地區	55	100.0%	74.5%	34.5%	40.0%	23.6%	1.8%	1.8%	0.0%
觀眾屬性 [*]									
團體	315	100.0%	86.0%	46.3%	39.7%	11.7%	2.2%	1.9%	0.3%
散客	440	100.0%	68.0%	29.5%	38.4%	24.5%	7.5%	5.9%	1.6%
參觀日期									
平日	579	100.0%	76.9%	37.8%	39.0%	18.3%	4.8%	3.8%	1.0%
假日	176	100.0%	71.0%	32.4%	38.6%	22.2%	6.8%	5.7%	1.1%
參觀次數 [*]									
第一次	410	100.0%	83.2%	42.0%	41.2%	13.4%	3.4%	2.7%	0.7%
二次及以上	345	100.0%	66.4%	30.1%	36.2%	26.1%	7.5%	6.1%	1.4%
觀眾類型 ^a									
低頻率自由參觀者	321	100.0%	70.1%	32.4%	37.7%	22.4%	7.5%	5.6%	1.9%
高頻率自由參觀者	101	100.0%	60.4%	21.8%	38.6%	30.7%	8.9%	7.9%	1.0%
有人員導覽參觀者	333	100.0%	85.3%	45.0%	40.2%	12.6%	2.1%	1.8%	0.3%
停留時間									
1小時以內	39	100.0%	61.5%	25.6%	35.9%	25.6%	12.8%	10.3%	2.6%
1-2小時	353	100.0%	78.5%	36.0%	42.5%	17.3%	4.2%	3.1%	1.1%
2-3小時	255	100.0%	74.9%	38.0%	36.9%	19.6%	5.5%	4.3%	1.2%
3-4小時	61	100.0%	77.0%	41.0%	36.1%	18.0%	4.9%	4.9%	0.0%
4小時以上	47	100.0%	66.0%	36.2%	29.8%	27.7%	6.4%	6.4%	0.0%

註：本表已排除未接觸之受訪者。

原始問卷：7-1. 請問您對於門票售價滿意度看法？

附表32、觀眾對租用個人語音導覽費的滿意度

項目別	樣本數	合計	滿意			尚可	不滿意		
			小計	非常滿意	還算滿意		小計	不太滿意	非常不滿意
整體	479	100.0%	67.0%	34.4%	32.6%	24.2%	8.8%	7.3%	1.5%
性別									
男性	232	100.0%	65.1%	36.2%	28.9%	24.6%	10.3%	8.2%	2.2%
女性	247	100.0%	68.8%	32.8%	36.0%	23.9%	7.3%	6.5%	0.8%
年齡									
15~19歲	20	100.0%	70.0%	30.0%	40.0%	30.0%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29歲	150	100.0%	62.0%	33.3%	28.7%	28.0%	10.0%	9.3%	0.7%
30~39歲	113	100.0%	66.4%	31.0%	35.4%	23.9%	9.7%	6.2%	3.5%
40~49歲	97	100.0%	72.2%	43.3%	28.9%	18.6%	9.3%	8.2%	1.0%
50~59歲	54	100.0%	72.2%	33.3%	38.9%	20.4%	7.4%	5.6%	1.9%
60歲及以上	45	100.0%	66.7%	31.1%	35.6%	26.7%	6.7%	6.7%	0.0%
教育程度									
國/初中及以下	9	100.0%	100.0%	44.4%	55.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
高中(高職)	58	100.0%	74.1%	36.2%	37.9%	22.4%	3.4%	3.4%	0.0%
專科	60	100.0%	78.3%	50.0%	28.3%	11.7%	10.0%	6.7%	3.3%
大學	291	100.0%	63.2%	30.9%	32.3%	27.5%	9.3%	7.9%	1.4%
研究所以上	61	100.0%	62.3%	32.8%	29.5%	26.2%	11.5%	9.8%	1.6%
婚姻狀況									
已婚，無小孩	67	100.0%	74.6%	44.8%	29.9%	20.9%	4.5%	4.5%	0.0%
已婚，有小孩	213	100.0%	68.5%	37.1%	31.5%	22.5%	8.9%	7.0%	1.9%
未婚	199	100.0%	62.8%	28.1%	34.7%	27.1%	10.1%	8.5%	1.5%
行業									
旅遊從業人員	53	100.0%	69.8%	43.4%	26.4%	28.3%	1.9%	1.9%	0.0%
軍職/公務人員	31	100.0%	77.4%	38.7%	38.7%	16.1%	6.5%	6.5%	0.0%
教職	30	100.0%	70.0%	43.3%	26.7%	23.3%	6.7%	6.7%	0.0%
工業	42	100.0%	61.9%	21.4%	40.5%	26.2%	11.9%	9.5%	2.4%
商業	171	100.0%	67.8%	33.9%	33.9%	22.8%	9.4%	5.8%	3.5%
家管/退休/待業	76	100.0%	72.4%	39.5%	32.9%	19.7%	7.9%	7.9%	0.0%
學生	69	100.0%	55.1%	26.1%	29.0%	33.3%	11.6%	11.6%	0.0%
農業及其他	7	100.0%	57.1%	28.6%	28.6%	14.3%	28.6%	28.6%	0.0%

註：本表已排除未接觸之受訪者。

原始問卷：7-2. 請問您對於租用個人語音導覽費滿意度看法？

附表32、觀眾對租用個人語音導覽費的滿意度（續完）

項目別	樣本數	合計	滿意			尚可	不滿意		
			小計	非常滿意	還算滿意		小計	不太滿意	非常不滿意
整體	479	100.0%	67.0%	34.4%	32.6%	24.2%	8.8%	7.3%	1.5%
居住地區 ^a									
臺灣地區	174	100.0%	55.7%	23.6%	32.2%	31.0%	13.2%	11.5%	1.7%
港澳/中國大陸地區	193	100.0%	79.3%	47.7%	31.6%	15.0%	5.7%	4.7%	1.0%
日本/韓國	60	100.0%	58.3%	20.0%	38.3%	35.0%	6.7%	6.7%	0.0%
美國/加拿大/歐洲	25	100.0%	72.0%	32.0%	40.0%	24.0%	4.0%	0.0%	4.0%
其他地區	27	100.0%	66.7%	44.4%	22.2%	22.2%	11.1%	7.4%	3.7%
觀眾屬性 [*]									
團體	259	100.0%	75.7%	42.1%	33.6%	18.1%	6.2%	5.4%	0.8%
散客	220	100.0%	56.8%	25.5%	31.4%	31.4%	11.8%	9.5%	2.3%
參觀日期									
平日	370	100.0%	68.6%	35.9%	32.7%	24.3%	7.0%	5.4%	1.6%
假日	109	100.0%	61.5%	29.4%	32.1%	23.9%	14.7%	13.8%	0.9%
參觀次數									
第一次	266	100.0%	71.8%	38.7%	33.1%	19.9%	8.3%	6.8%	1.5%
二次及以上	213	100.0%	61.0%	29.1%	31.9%	29.6%	9.4%	8.0%	1.4%
觀眾類型 ^a									
低頻率自由參觀者	147	100.0%	59.2%	27.2%	32.0%	27.9%	12.9%	9.5%	3.4%
高頻率自由參觀者	62	100.0%	53.2%	24.2%	29.0%	35.5%	11.3%	11.3%	0.0%
有人員導覽參觀者	270	100.0%	74.4%	40.7%	33.7%	19.6%	5.9%	5.2%	0.7%
停留時間 ^a									
1小時以內	22	100.0%	54.5%	22.7%	31.8%	36.4%	9.1%	9.1%	0.0%
1-2小時	246	100.0%	69.9%	34.1%	35.8%	24.0%	6.1%	4.9%	1.2%
2-3小時	150	100.0%	67.3%	39.3%	28.0%	23.3%	9.3%	6.7%	2.7%
3-4小時	29	100.0%	72.4%	27.6%	44.8%	17.2%	10.3%	10.3%	0.0%
4小時以上	32	100.0%	46.9%	28.1%	18.8%	28.1%	25.0%	25.0%	0.0%

註：本表已排除未接觸之受訪者。

原始問卷：7-2. 請問您對於租用個人語音導覽費滿意度看法？

附表33、觀眾對餐飲價格的滿意度

項目別	樣本數	合計	滿意			尚可	不滿意		
			小計	非常滿意	還算滿意		小計	不太滿意	非常不滿意
整體	261	100.0%	53.3%	21.8%	31.4%	33.7%	13.0%	10.3%	2.7%
性別									
男性	133	100.0%	57.9%	27.1%	30.8%	31.6%	10.5%	8.3%	2.3%
女性	128	100.0%	48.4%	16.4%	32.0%	35.9%	15.6%	12.5%	3.1%
年齡									
15~19歲	11	100.0%	18.2%	9.1%	9.1%	63.6%	18.2%	9.1%	9.1%
20~29歲	82	100.0%	47.6%	20.7%	26.8%	39.0%	13.4%	12.2%	1.2%
30~39歲	68	100.0%	57.4%	22.1%	35.3%	29.4%	13.2%	10.3%	2.9%
40~49歲	49	100.0%	55.1%	26.5%	28.6%	32.7%	12.2%	10.2%	2.0%
50~59歲	35	100.0%	60.0%	25.7%	34.3%	22.9%	17.1%	11.4%	5.7%
60歲及以上	16	100.0%	68.8%	12.5%	56.3%	31.3%	0.0%	0.0%	0.0%
教育程度									
國/初中及以下	2	100.0%	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%
高中(高職)	22	100.0%	54.5%	13.6%	40.9%	36.4%	9.1%	9.1%	0.0%
專科	36	100.0%	50.0%	27.8%	22.2%	33.3%	16.7%	8.3%	8.3%
大學	154	100.0%	55.2%	22.1%	33.1%	34.4%	10.4%	8.4%	1.9%
研究所以上	47	100.0%	48.9%	21.3%	27.7%	31.9%	19.1%	17.0%	2.1%
婚姻狀況									
已婚，無小孩	28	100.0%	67.9%	35.7%	32.1%	28.6%	3.6%	3.6%	0.0%
已婚，有小孩	106	100.0%	56.6%	26.4%	30.2%	30.2%	13.2%	9.4%	3.8%
未婚	127	100.0%	47.2%	15.0%	32.3%	37.8%	15.0%	12.6%	2.4%
行業									
旅遊從業人員	41	100.0%	61.0%	24.4%	36.6%	29.3%	9.8%	9.8%	0.0%
軍職/公務人員	18	100.0%	50.0%	16.7%	33.3%	27.8%	22.2%	22.2%	0.0%
教職	15	100.0%	66.7%	40.0%	26.7%	26.7%	6.7%	6.7%	0.0%
工業	13	100.0%	46.2%	7.7%	38.5%	46.2%	7.7%	7.7%	0.0%
商業	98	100.0%	53.1%	27.6%	25.5%	35.7%	11.2%	8.2%	3.1%
家管/退休/待業	36	100.0%	63.9%	13.9%	50.0%	22.2%	13.9%	8.3%	5.6%
學生	34	100.0%	32.4%	8.8%	23.5%	44.1%	23.5%	17.6%	5.9%
農業及其他	6	100.0%	50.0%	33.3%	16.7%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%

註：本表已排除未接觸之受訪者。

原始問卷：7-3. 請問您對於餐飲價格滿意度看法？

附表33、觀眾對餐飲價格的滿意度（續完）

項目別	樣本數	合計	滿意			尚可	不滿意		
			小計	非常滿意	還算滿意		小計	不太滿意	非常不滿意
整體	261	100.0%	53.3%	21.8%	31.4%	33.7%	13.0%	10.3%	2.7%
居住地區 ^a									
臺灣地區	126	100.0%	34.1%	9.5%	24.6%	43.7%	22.2%	18.3%	4.0%
港澳/中國大陸地區	74	100.0%	83.8%	41.9%	41.9%	14.9%	1.4%	1.4%	0.0%
日本/韓國	23	100.0%	43.5%	26.1%	17.4%	52.2%	4.3%	4.3%	0.0%
美國/加拿大/歐洲	25	100.0%	68.0%	24.0%	44.0%	24.0%	8.0%	8.0%	0.0%
其他地區	13	100.0%	53.8%	15.4%	38.5%	30.8%	15.4%	0.0%	15.4%
觀眾屬性									
團體	106	100.0%	71.7%	33.0%	38.7%	21.7%	6.6%	5.7%	0.9%
散客	155	100.0%	40.6%	14.2%	26.5%	41.9%	17.4%	13.5%	3.9%
參觀日期									
平日	209	100.0%	55.5%	22.5%	33.0%	32.5%	12.0%	8.6%	3.3%
假日	52	100.0%	44.2%	19.2%	25.0%	38.5%	17.3%	17.3%	0.0%
參觀次數									
第一次	105	100.0%	66.7%	30.5%	36.2%	26.7%	6.7%	5.7%	1.0%
二次及以上	156	100.0%	44.2%	16.0%	28.2%	38.5%	17.3%	13.5%	3.8%
觀眾類型 [*]									
低頻率自由參觀者	98	100.0%	49.0%	19.4%	29.6%	39.8%	11.2%	9.2%	2.0%
高頻率自由參觀者	50	100.0%	30.0%	6.0%	24.0%	44.0%	26.0%	20.0%	6.0%
有人員導覽參觀者	113	100.0%	67.3%	31.0%	36.3%	23.9%	8.8%	7.1%	1.8%
停留時間									
1小時以內	8	100.0%	25.0%	25.0%	0.0%	37.5%	37.5%	37.5%	0.0%
1-2小時	114	100.0%	50.0%	21.9%	28.1%	38.6%	11.4%	8.8%	2.6%
2-3小時	85	100.0%	61.2%	27.1%	34.1%	28.2%	10.6%	7.1%	3.5%
3-4小時	29	100.0%	55.2%	13.8%	41.4%	27.6%	17.2%	13.8%	3.4%
4小時以上	25	100.0%	48.0%	12.0%	36.0%	36.0%	16.0%	16.0%	0.0%

註：本表已排除未接觸之受訪者。

原始問卷：7-3. 請問您對於餐飲價格滿意度看法？

附表34、觀眾對文創商品價格的滿意度

項目別	樣本數	合計	滿意			尚可	不滿意		
			小計	非常滿意	還算滿意		小計	不太滿意	非常不滿意
整體	366	100.0%	57.1%	22.1%	35.0%	36.3%	6.6%	6.3%	0.3%
性別									
男性	169	100.0%	59.2%	24.3%	34.9%	34.3%	6.5%	6.5%	0.0%
女性	197	100.0%	55.3%	20.3%	35.0%	38.1%	6.6%	6.1%	0.5%
年齡 ^a									
15~19歲	16	100.0%	43.8%	12.5%	31.3%	37.5%	18.8%	12.5%	6.3%
20~29歲	111	100.0%	50.5%	18.9%	31.5%	44.1%	5.4%	5.4%	0.0%
30~39歲	94	100.0%	58.5%	23.4%	35.1%	34.0%	7.4%	7.4%	0.0%
40~49歲	76	100.0%	61.8%	28.9%	32.9%	34.2%	3.9%	3.9%	0.0%
50~59歲	40	100.0%	60.0%	27.5%	32.5%	30.0%	10.0%	10.0%	0.0%
60歲及以上	29	100.0%	69.0%	10.3%	58.6%	27.6%	3.4%	3.4%	0.0%
教育程度 ^a									
國/初中及以下	8	100.0%	62.5%	0.0%	62.5%	25.0%	12.5%	0.0%	12.5%
高中(高職)	42	100.0%	61.9%	21.4%	40.5%	33.3%	4.8%	4.8%	0.0%
專科	38	100.0%	63.2%	28.9%	34.2%	31.6%	5.3%	5.3%	0.0%
大學	215	100.0%	58.1%	23.3%	34.9%	36.7%	5.1%	5.1%	0.0%
研究所以上	63	100.0%	46.0%	17.5%	28.6%	41.3%	12.7%	12.7%	0.0%
婚姻狀況									
已婚，無小孩	45	100.0%	64.4%	31.1%	33.3%	31.1%	4.4%	4.4%	0.0%
已婚，有小孩	152	100.0%	63.2%	26.3%	36.8%	31.6%	5.3%	5.3%	0.0%
未婚	169	100.0%	49.7%	16.0%	33.7%	42.0%	8.3%	7.7%	0.6%
行業									
旅遊從業人員	46	100.0%	60.9%	26.1%	34.8%	34.8%	4.3%	4.3%	0.0%
軍職/公務人員	23	100.0%	60.9%	21.7%	39.1%	30.4%	8.7%	8.7%	0.0%
教職	19	100.0%	63.2%	26.3%	36.8%	26.3%	10.5%	10.5%	0.0%
工業	27	100.0%	66.7%	18.5%	48.1%	25.9%	7.4%	7.4%	0.0%
商業	138	100.0%	55.1%	25.4%	29.7%	38.4%	6.5%	6.5%	0.0%
家管/退休/待業	49	100.0%	65.3%	20.4%	44.9%	32.7%	2.0%	2.0%	0.0%
學生	55	100.0%	45.5%	12.7%	32.7%	43.6%	10.9%	9.1%	1.8%
農業及其他	9	100.0%	44.4%	22.2%	22.2%	55.6%	0.0%	0.0%	0.0%

註：本表已排除未接觸之受訪者。

原始問卷：7-4. 請問您對於文創商品價格滿意度看法？

附表34、觀眾對文創商品價格的滿意度（續完）

項目別	樣本數	合計	滿意			尚可	不滿意		
			小計	非常滿意	還算滿意		小計	不太滿意	非常不滿意
整體	366	100.0%	57.1%	22.1%	35.0%	36.3%	6.6%	6.3%	0.3%
居住地區 ^a									
臺灣地區	155	100.0%	40.6%	9.7%	31.0%	49.7%	9.7%	9.0%	0.6%
港澳/中國大陸地區	130	100.0%	76.2%	38.5%	37.7%	20.0%	3.8%	3.8%	0.0%
日本/韓國	34	100.0%	41.2%	17.6%	23.5%	47.1%	11.8%	11.8%	0.0%
美國/加拿大/歐洲	25	100.0%	68.0%	32.0%	36.0%	32.0%	0.0%	0.0%	0.0%
其他地區	22	100.0%	72.7%	9.1%	63.6%	27.3%	0.0%	0.0%	0.0%
觀眾屬性 [*]									
團體	165	100.0%	70.3%	35.8%	34.5%	23.6%	6.1%	5.5%	0.6%
散客	201	100.0%	46.3%	10.9%	35.3%	46.8%	7.0%	7.0%	0.0%
參觀日期									
平日	265	100.0%	58.5%	24.2%	34.3%	34.7%	6.8%	6.4%	0.4%
假日	101	100.0%	53.5%	16.8%	36.6%	40.6%	5.9%	5.9%	0.0%
參觀次數 [*]									
第一次	192	100.0%	68.2%	28.1%	40.1%	27.6%	4.2%	4.2%	0.0%
二次及以上	174	100.0%	44.8%	15.5%	29.3%	46.0%	9.2%	8.6%	0.6%
觀眾類型 ^a									
低頻率自由參觀者	136	100.0%	50.0%	12.5%	37.5%	45.6%	4.4%	4.4%	0.0%
高頻率自由參觀者	59	100.0%	40.7%	8.5%	32.2%	47.5%	11.9%	11.9%	0.0%
有人員導覽參觀者	171	100.0%	68.4%	34.5%	33.9%	25.1%	6.4%	5.8%	0.6%
停留時間									
1小時以內	13	100.0%	53.8%	30.8%	23.1%	38.5%	7.7%	7.7%	0.0%
1-2小時	172	100.0%	58.1%	22.1%	36.0%	36.6%	5.2%	4.7%	0.6%
2-3小時	123	100.0%	58.5%	23.6%	35.0%	33.3%	8.1%	8.1%	0.0%
3-4小時	32	100.0%	56.3%	9.4%	46.9%	34.4%	9.4%	9.4%	0.0%
4小時以上	26	100.0%	46.2%	26.9%	19.2%	50.0%	3.8%	3.8%	0.0%

註：本表已排除未接觸之受訪者。

原始問卷：7-4. 請問您對於文創商品價格滿意度看法？

附表35、觀眾參觀過「赫赫宗周-西周文化特展」的比例

項目別	樣本數	合計	沒有參觀	有參觀
整體	944	100.0%	48.2%	51.8%
性別				
男性	446	100.0%	50.7%	49.3%
女性	498	100.0%	46.0%	54.0%
年齡 *				
15~19歲	54	100.0%	42.6%	57.4%
20~29歲	276	100.0%	48.2%	51.8%
30~39歲	230	100.0%	40.0%	60.0%
40~49歲	181	100.0%	48.1%	51.9%
50~59歲	112	100.0%	50.0%	50.0%
60歲及以上	91	100.0%	70.3%	29.7%
教育程度 *				
國/初中及以下	22	100.0%	77.3%	22.7%
高中(高職)	135	100.0%	62.2%	37.8%
專科	105	100.0%	41.9%	58.1%
大學	529	100.0%	48.0%	52.0%
研究所以上	153	100.0%	36.6%	63.4%
婚姻狀況				
已婚，無小孩	115	100.0%	45.2%	54.8%
已婚，有小孩	435	100.0%	51.7%	48.3%
未婚	394	100.0%	45.2%	54.8%
行業				
旅遊從業人員	82	100.0%	62.2%	37.8%
軍職/公務人員	72	100.0%	44.4%	55.6%
教職	61	100.0%	41.0%	59.0%
工業	89	100.0%	42.7%	57.3%
商業	324	100.0%	47.8%	52.2%
家管/退休/待業	148	100.0%	50.7%	49.3%
學生	151	100.0%	45.7%	54.3%
農業及其他	17	100.0%	58.8%	41.2%

原始問卷：Q8-1. 請問您今天有去參觀「赫赫宗周—西周文化特展」嗎？

附表35、觀眾參觀過「赫赫宗周—西周文化特展」的比例（續完）

項目別	樣本數	合計	沒有參觀	有參觀
整體	944	100.0%	48.2%	51.8%
居住地區 *				
臺灣地區	356	100.0%	31.5%	68.5%
港澳/中國大陸地區	352	100.0%	54.3%	45.7%
日本/韓國	101	100.0%	81.2%	18.8%
美國/加拿大/歐洲	77	100.0%	45.5%	54.5%
其他地區	58	100.0%	60.3%	39.7%
觀眾屬性 *				
團體	474	100.0%	61.4%	38.6%
散客	470	100.0%	34.9%	65.1%
參觀日期 *				
平日	727	100.0%	50.5%	49.5%
假日	217	100.0%	40.6%	59.4%
參觀次數 *				
第一次	550	100.0%	55.1%	44.9%
二次及以上	394	100.0%	38.6%	61.4%
觀眾類型 *				
低頻率自由參觀者	338	100.0%	37.9%	62.1%
高頻率自由參觀者	111	100.0%	25.2%	74.8%
有人員導覽參觀者	495	100.0%	60.4%	39.6%
停留時間 *				
1小時以內	54	100.0%	70.4%	29.6%
1-2小時	481	100.0%	55.7%	44.3%
2-3小時	296	100.0%	41.9%	58.1%
3-4小時	65	100.0%	27.7%	72.3%
4小時以上	48	100.0%	14.6%	85.4%

原始問卷：Q8-1. 請問您今天有去參觀「赫赫宗周—西周文化特展」嗎？

附表36、觀眾對「赫赫宗周-西周文化特展」展覽文物內容豐富性的滿意度

項目別	樣本數	合計	滿意			尚可	不滿意		
			小計	非常滿意	還算滿意		小計	不太滿意	非常不滿意
整體	489	100.0%	93.0%	51.9%	41.1%	6.7%	0.2%	0.2%	0.0%
性別									
男性	220	100.0%	92.3%	53.2%	39.1%	7.3%	0.5%	0.5%	0.0%
女性	269	100.0%	93.7%	50.9%	42.8%	6.3%	0.0%	0.0%	0.0%
年齡									
15~19歲	31	100.0%	90.3%	48.4%	41.9%	9.7%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29歲	143	100.0%	91.6%	49.0%	42.7%	7.7%	0.7%	0.7%	0.0%
30~39歲	138	100.0%	92.0%	52.2%	39.9%	8.0%	0.0%	0.0%	0.0%
40~49歲	94	100.0%	96.8%	63.8%	33.0%	3.2%	0.0%	0.0%	0.0%
50~59歲	56	100.0%	92.9%	41.1%	51.8%	7.1%	0.0%	0.0%	0.0%
60歲及以上	27	100.0%	96.3%	51.9%	44.4%	3.7%	0.0%	0.0%	0.0%
教育程度									
國/初中及以下	5	100.0%	80.0%	60.0%	20.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%
高中(高職)	51	100.0%	98.0%	45.1%	52.9%	2.0%	0.0%	0.0%	0.0%
專科	61	100.0%	90.2%	54.1%	36.1%	9.8%	0.0%	0.0%	0.0%
大學	275	100.0%	93.5%	51.3%	42.2%	6.2%	0.4%	0.4%	0.0%
研究所以上	97	100.0%	91.8%	55.7%	36.1%	8.2%	0.0%	0.0%	0.0%
婚姻狀況									
已婚，無小孩	63	100.0%	93.7%	63.5%	30.2%	6.3%	0.0%	0.0%	0.0%
已婚，有小孩	210	100.0%	94.8%	52.9%	41.9%	5.2%	0.0%	0.0%	0.0%
未婚	216	100.0%	91.2%	47.7%	43.5%	8.3%	0.5%	0.5%	0.0%
行業									
旅遊從業人員	31	100.0%	87.1%	54.8%	32.3%	12.9%	0.0%	0.0%	0.0%
軍職/公務人員	40	100.0%	95.0%	52.5%	42.5%	5.0%	0.0%	0.0%	0.0%
教職	36	100.0%	88.9%	63.9%	25.0%	11.1%	0.0%	0.0%	0.0%
工業	51	100.0%	100.0%	45.1%	54.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
商業	169	100.0%	92.3%	51.5%	40.8%	7.7%	0.0%	0.0%	0.0%
家管/退休/待業	73	100.0%	95.9%	56.2%	39.7%	4.1%	0.0%	0.0%	0.0%
學生	82	100.0%	91.5%	47.6%	43.9%	7.3%	1.2%	1.2%	0.0%
農業及其他	7	100.0%	85.7%	42.9%	42.9%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%

註：本表僅包含參觀過「赫赫宗周-西周文化特展」之受訪者。

原始問卷：8-1A. 請問您對於展覽文物內容豐富性滿意度看法？

附表36、觀眾對「赫赫宗周-西周文化特展」展覽文物內容豐富性的滿意度
(續完)

項目別	樣本數	合計	滿意			尚可	不滿意		
			小計	非常滿意	還算滿意		小計	不太滿意	非常不滿意
整體	489	100.0%	93.0%	51.9%	41.1%	6.7%	0.2%	0.2%	0.0%
居住地區 ^a									
臺灣地區	244	100.0%	92.2%	45.5%	46.7%	7.4%	0.4%	0.4%	0.0%
港澳/中國大陸地區	161	100.0%	96.3%	66.5%	29.8%	3.7%	0.0%	0.0%	0.0%
日本/韓國	19	100.0%	89.5%	47.4%	42.1%	10.5%	0.0%	0.0%	0.0%
美國/加拿大/歐洲	42	100.0%	85.7%	35.7%	50.0%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%
其他地區	23	100.0%	95.7%	52.2%	43.5%	4.3%	0.0%	0.0%	0.0%
觀眾屬性 ^a									
團體	183	100.0%	96.7%	63.9%	32.8%	3.3%	0.0%	0.0%	0.0%
散客	306	100.0%	90.8%	44.8%	46.1%	8.8%	0.3%	0.3%	0.0%
參觀日期									
平日	360	100.0%	93.6%	54.2%	39.4%	6.4%	0.0%	0.0%	0.0%
假日	129	100.0%	91.5%	45.7%	45.7%	7.8%	0.8%	0.8%	0.0%
參觀次數 ^a									
第一次	247	100.0%	93.5%	57.9%	35.6%	6.1%	0.4%	0.4%	0.0%
二次及以上	242	100.0%	92.6%	45.9%	46.7%	7.4%	0.0%	0.0%	0.0%
觀眾類型 ^a									
低頻率自由參觀者	210	100.0%	90.5%	44.3%	46.2%	9.0%	0.5%	0.5%	0.0%
高頻率自由參觀者	83	100.0%	92.8%	42.2%	50.6%	7.2%	0.0%	0.0%	0.0%
有人員導覽參觀者	196	100.0%	95.9%	64.3%	31.6%	4.1%	0.0%	0.0%	0.0%
停留時間									
1小時以內	16	100.0%	87.5%	43.8%	43.8%	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%
1-2小時	213	100.0%	93.4%	59.6%	33.8%	6.6%	0.0%	0.0%	0.0%
2-3小時	172	100.0%	91.3%	41.3%	50.0%	8.1%	0.6%	0.6%	0.0%
3-4小時	47	100.0%	95.7%	57.4%	38.3%	4.3%	0.0%	0.0%	0.0%
4小時以上	41	100.0%	97.6%	53.7%	43.9%	2.4%	0.0%	0.0%	0.0%

註：本表僅包含參觀過「赫赫宗周-西周文化特展」之受訪者。

原始問卷：8-1A. 請問您對於展覽文物內容豐富性滿意度看法？

附表37、觀眾對「赫赫宗周-西周文化特展」展覽內容展示方式的滿意度

項目別	樣本數	合計	滿意			尚可	不滿意		
			小計	非常滿意	還算滿意		小計	不太滿意	非常不滿意
整體	489	100.0%	91.2%	52.4%	38.9%	8.6%	0.2%	0.2%	0.0%
性別									
男性	220	100.0%	90.5%	54.1%	36.4%	9.1%	0.5%	0.5%	0.0%
女性	269	100.0%	91.8%	50.9%	40.9%	8.2%	0.0%	0.0%	0.0%
年齡									
15~19歲	31	100.0%	96.8%	41.9%	54.8%	3.2%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29歲	143	100.0%	90.2%	50.3%	39.9%	9.1%	0.7%	0.7%	0.0%
30~39歲	138	100.0%	92.8%	54.3%	38.4%	7.2%	0.0%	0.0%	0.0%
40~49歲	94	100.0%	91.5%	64.9%	26.6%	8.5%	0.0%	0.0%	0.0%
50~59歲	56	100.0%	89.3%	41.1%	48.2%	10.7%	0.0%	0.0%	0.0%
60歲及以上	27	100.0%	85.2%	44.4%	40.7%	14.8%	0.0%	0.0%	0.0%
教育程度									
國/初中及以下	5	100.0%	80.0%	60.0%	20.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%
高中(高職)	51	100.0%	96.1%	45.1%	51.0%	3.9%	0.0%	0.0%	0.0%
專科	61	100.0%	88.5%	57.4%	31.1%	11.5%	0.0%	0.0%	0.0%
大學	275	100.0%	91.6%	51.3%	40.4%	8.4%	0.0%	0.0%	0.0%
研究所以上	97	100.0%	89.7%	55.7%	34.0%	9.3%	1.0%	1.0%	0.0%
婚姻狀況									
已婚，無小孩	63	100.0%	88.9%	63.5%	25.4%	11.1%	0.0%	0.0%	0.0%
已婚，有小孩	210	100.0%	92.4%	53.3%	39.0%	7.6%	0.0%	0.0%	0.0%
未婚	216	100.0%	90.7%	48.1%	42.6%	8.8%	0.5%	0.5%	0.0%
行業 ^a									
旅遊從業人員	31	100.0%	90.3%	58.1%	32.3%	9.7%	0.0%	0.0%	0.0%
軍職/公務人員	40	100.0%	95.0%	55.0%	40.0%	5.0%	0.0%	0.0%	0.0%
教職	36	100.0%	91.7%	75.0%	16.7%	8.3%	0.0%	0.0%	0.0%
工業	51	100.0%	94.1%	49.0%	45.1%	5.9%	0.0%	0.0%	0.0%
商業	169	100.0%	92.3%	52.1%	40.2%	7.7%	0.0%	0.0%	0.0%
家管/退休/待業	73	100.0%	86.3%	52.1%	34.2%	13.7%	0.0%	0.0%	0.0%
學生	82	100.0%	92.7%	43.9%	48.8%	7.3%	0.0%	0.0%	0.0%
農業及其他	7	100.0%	57.1%	28.6%	28.6%	28.6%	14.3%	14.3%	0.0%

註：本表僅包含參觀過「赫赫宗周-西周文化特展」之受訪者。

原始問卷：8-1B. 請問您對於展覽內容展示方式滿意度看法？

**附表37、觀眾對「赫赫宗周-西周文化特展」
展覽內容展示方式的滿意度(續完)**

項目別	樣本數	合計	滿意			尚可	不滿意		
			小計	非常滿意	還算滿意		小計	不太滿意	非常不滿意
整體	489	100.0%	91.2%	52.4%	38.9%	8.6%	0.2%	0.2%	0.0%
居住地區 ^a									
臺灣地區	244	100.0%	91.8%	48.0%	43.9%	8.2%	0.0%	0.0%	0.0%
港澳/中國大陸地區	161	100.0%	93.8%	65.2%	28.6%	6.2%	0.0%	0.0%	0.0%
日本/韓國	19	100.0%	78.9%	36.8%	42.1%	21.1%	0.0%	0.0%	0.0%
美國/加拿大/歐洲	42	100.0%	83.3%	38.1%	45.2%	14.3%	2.4%	2.4%	0.0%
其他地區	23	100.0%	91.3%	47.8%	43.5%	8.7%	0.0%	0.0%	0.0%
觀眾屬性 ^a									
團體	183	100.0%	95.1%	62.3%	32.8%	4.4%	0.5%	0.5%	0.0%
散客	306	100.0%	88.9%	46.4%	42.5%	11.1%	0.0%	0.0%	0.0%
參觀日期									
平日	360	100.0%	90.8%	55.0%	35.8%	8.9%	0.3%	0.3%	0.0%
假日	129	100.0%	92.2%	45.0%	47.3%	7.8%	0.0%	0.0%	0.0%
參觀次數									
第一次	247	100.0%	90.7%	55.9%	34.8%	8.9%	0.4%	0.4%	0.0%
二次及以上	242	100.0%	91.7%	48.8%	43.0%	8.3%	0.0%	0.0%	0.0%
觀眾類型 ^a									
低頻率自由參觀者	210	100.0%	89.0%	45.7%	43.3%	11.0%	0.0%	0.0%	0.0%
高頻率自由參觀者	83	100.0%	90.4%	44.6%	45.8%	9.6%	0.0%	0.0%	0.0%
有人員導覽參觀者	196	100.0%	93.9%	62.8%	31.1%	5.6%	0.5%	0.5%	0.0%
停留時間									
1小時以內	16	100.0%	87.5%	56.3%	31.3%	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%
1-2小時	213	100.0%	92.5%	57.3%	35.2%	7.0%	0.5%	0.5%	0.0%
2-3小時	172	100.0%	90.1%	44.8%	45.3%	9.9%	0.0%	0.0%	0.0%
3-4小時	47	100.0%	91.5%	53.2%	38.3%	8.5%	0.0%	0.0%	0.0%
4小時以上	41	100.0%	90.2%	56.1%	34.1%	9.8%	0.0%	0.0%	0.0%

註：本表僅包含參觀過「赫赫宗周-西周文化特展」之受訪者。

原始問卷：8-1B. 請問您對於展覽內容展示方式滿意度看法？

附表38、觀眾對「赫赫宗周-西周文化特展」陳列室動線規劃的滿意度

項目別	樣本數	合計	滿意			尚可	不滿意		
			小計	非常滿意	還算滿意		小計	不太滿意	非常不滿意
整體	489	100.0%	86.1%	49.9%	36.2%	12.1%	1.8%	1.4%	0.4%
性別									
男性	220	100.0%	85.9%	54.1%	31.8%	11.4%	2.7%	1.8%	0.9%
女性	269	100.0%	86.2%	46.5%	39.8%	12.6%	1.1%	1.1%	0.0%
年齡 ^a									
15~19歲	31	100.0%	61.3%	32.3%	29.0%	38.7%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29歲	143	100.0%	87.4%	49.7%	37.8%	9.8%	2.8%	2.8%	0.0%
30~39歲	138	100.0%	87.7%	53.6%	34.1%	10.9%	1.4%	0.0%	1.4%
40~49歲	94	100.0%	93.6%	58.5%	35.1%	4.3%	2.1%	2.1%	0.0%
50~59歲	56	100.0%	80.4%	41.1%	39.3%	17.9%	1.8%	1.8%	0.0%
60歲及以上	27	100.0%	85.2%	40.7%	44.4%	14.8%	0.0%	0.0%	0.0%
教育程度									
國/初中及以下	5	100.0%	80.0%	40.0%	40.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%
高中(高職)	51	100.0%	90.2%	43.1%	47.1%	7.8%	2.0%	2.0%	0.0%
專科	61	100.0%	86.9%	54.1%	32.8%	13.1%	0.0%	0.0%	0.0%
大學	275	100.0%	86.2%	49.5%	36.7%	12.7%	1.1%	0.7%	0.4%
研究所以上	97	100.0%	83.5%	52.6%	30.9%	11.3%	5.2%	4.1%	1.0%
婚姻狀況									
已婚，無小孩	63	100.0%	88.9%	58.7%	30.2%	9.5%	1.6%	1.6%	0.0%
已婚，有小孩	210	100.0%	90.0%	51.4%	38.6%	9.0%	1.0%	0.5%	0.5%
未婚	216	100.0%	81.5%	45.8%	35.6%	15.7%	2.8%	2.3%	0.5%
行業									
旅遊從業人員	31	100.0%	87.1%	67.7%	19.4%	12.9%	0.0%	0.0%	0.0%
軍職/公務人員	40	100.0%	92.5%	55.0%	37.5%	7.5%	0.0%	0.0%	0.0%
教職	36	100.0%	86.1%	69.4%	16.7%	8.3%	5.6%	2.8%	2.8%
工業	51	100.0%	92.2%	45.1%	47.1%	7.8%	0.0%	0.0%	0.0%
商業	169	100.0%	88.2%	51.5%	36.7%	9.5%	2.4%	1.8%	0.6%
家管/退休/待業	73	100.0%	84.9%	43.8%	41.1%	13.7%	1.4%	1.4%	0.0%
學生	82	100.0%	74.4%	37.8%	36.6%	23.2%	2.4%	2.4%	0.0%
農業及其他	7	100.0%	100.0%	42.9%	57.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

註：本表僅包含參觀過「赫赫宗周-西周文化特展」之受訪者。

原始問卷：8-1C. 請問您對於陳列室動線規劃滿意度看法？

**附表38、觀眾對「赫赫宗周-西周文化特展」
陳列室動線規劃的滿意度(續完)**

項目別	樣本數	合計	滿意			尚可	不滿意		
			小計	非常滿意	還算滿意		小計	不太滿意	非常不滿意
整體	489	100.0%	86.1%	49.9%	36.2%	12.1%	1.8%	1.4%	0.4%
居住地區 a									
臺灣地區	244	100.0%	82.8%	42.6%	40.2%	14.8%	2.5%	2.0%	0.4%
港澳/中國大陸地區	161	100.0%	94.4%	65.8%	28.6%	4.3%	1.2%	1.2%	0.0%
日本/韓國	19	100.0%	63.2%	26.3%	36.8%	36.8%	0.0%	0.0%	0.0%
美國/加拿大/歐洲	42	100.0%	81.0%	40.5%	40.5%	16.7%	2.4%	0.0%	2.4%
其他地區	23	100.0%	91.3%	52.2%	39.1%	8.7%	0.0%	0.0%	0.0%
觀眾屬性 a									
團體	183	100.0%	92.9%	61.7%	31.1%	4.4%	2.7%	2.2%	0.5%
散客	306	100.0%	82.0%	42.8%	39.2%	16.7%	1.3%	1.0%	0.3%
參觀日期									
平日	360	100.0%	86.9%	52.2%	34.7%	11.7%	1.4%	1.1%	0.3%
假日	129	100.0%	83.7%	43.4%	40.3%	13.2%	3.1%	2.3%	0.8%
參觀次數									
第一次	247	100.0%	89.5%	55.9%	33.6%	9.3%	1.2%	0.8%	0.4%
二次及以上	242	100.0%	82.6%	43.8%	38.8%	14.9%	2.5%	2.1%	0.4%
觀眾類型 a									
低頻率自由參觀者	210	100.0%	82.4%	45.2%	37.1%	15.7%	1.9%	1.4%	0.5%
高頻率自由參觀者	83	100.0%	81.9%	34.9%	47.0%	18.1%	0.0%	0.0%	0.0%
有人員導覽參觀者	196	100.0%	91.8%	61.2%	30.6%	5.6%	2.6%	2.0%	0.5%
停留時間									
1小時以內	16	100.0%	93.8%	56.3%	37.5%	6.3%	0.0%	0.0%	0.0%
1-2小時	213	100.0%	88.7%	58.7%	30.0%	10.3%	0.9%	0.5%	0.5%
2-3小時	172	100.0%	86.0%	43.6%	42.4%	11.6%	2.3%	1.7%	0.6%
3-4小時	47	100.0%	76.6%	38.3%	38.3%	21.3%	2.1%	2.1%	0.0%
4小時以上	41	100.0%	80.5%	41.5%	39.0%	14.6%	4.9%	4.9%	0.0%
有無使用導覽									
有使用	246	100.0%	88.2%	56.1%	32.1%	10.2%	1.6%	1.2%	0.4%
沒有使用	243	100.0%	84.0%	43.6%	40.3%	14.0%	2.1%	1.6%	0.4%

註：本表僅包含參觀過「赫赫宗周-西周文化特展」之受訪者。

原始問卷：8-1C. 請問您對於陳列室動線規劃滿意度看法？

附表39、觀眾對「赫赫宗周-西周文化特展」陳列室空間規劃的滿意度

項目別	樣本數	合計	滿意			尚可	不滿意		
			小計	非常滿意	還算滿意		小計	不太滿意	非常不滿意
整體	489	100.0%	90.2%	52.8%	37.4%	9.0%	0.8%	0.8%	0.0%
性別									
男性	220	100.0%	90.9%	56.4%	34.5%	8.6%	0.5%	0.5%	0.0%
女性	269	100.0%	89.6%	49.8%	39.8%	9.3%	1.1%	1.1%	0.0%
年齡 ^a									
15~19歲	31	100.0%	74.2%	29.0%	45.2%	22.6%	3.2%	3.2%	0.0%
20~29歲	143	100.0%	88.8%	51.0%	37.8%	9.8%	1.4%	1.4%	0.0%
30~39歲	138	100.0%	92.0%	57.2%	34.8%	8.0%	0.0%	0.0%	0.0%
40~49歲	94	100.0%	94.7%	66.0%	28.7%	5.3%	0.0%	0.0%	0.0%
50~59歲	56	100.0%	87.5%	41.1%	46.4%	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%
60歲及以上	27	100.0%	96.3%	44.4%	51.9%	0.0%	3.7%	3.7%	0.0%
教育程度									
國/初中及以下	5	100.0%	80.0%	60.0%	20.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%
高中(高職)	51	100.0%	90.2%	45.1%	45.1%	9.8%	0.0%	0.0%	0.0%
專科	61	100.0%	86.9%	57.4%	29.5%	9.8%	3.3%	3.3%	0.0%
大學	275	100.0%	91.3%	53.5%	37.8%	8.4%	0.4%	0.4%	0.0%
研究所以上	97	100.0%	89.7%	51.5%	38.1%	9.3%	1.0%	1.0%	0.0%
婚姻狀況									
已婚，無小孩	63	100.0%	88.9%	63.5%	25.4%	9.5%	1.6%	1.6%	0.0%
已婚，有小孩	210	100.0%	92.4%	53.8%	38.6%	7.1%	0.5%	0.5%	0.0%
未婚	216	100.0%	88.4%	48.6%	39.8%	10.6%	0.9%	0.9%	0.0%
行業									
旅遊從業人員	31	100.0%	87.1%	64.5%	22.6%	12.9%	0.0%	0.0%	0.0%
軍職/公務人員	40	100.0%	85.0%	57.5%	27.5%	15.0%	0.0%	0.0%	0.0%
教職	36	100.0%	88.9%	75.0%	13.9%	11.1%	0.0%	0.0%	0.0%
工業	51	100.0%	92.2%	45.1%	47.1%	7.8%	0.0%	0.0%	0.0%
商業	169	100.0%	92.3%	53.3%	39.1%	6.5%	1.2%	1.2%	0.0%
家管/退休/待業	73	100.0%	94.5%	53.4%	41.1%	4.1%	1.4%	1.4%	0.0%
學生	82	100.0%	84.1%	40.2%	43.9%	14.6%	1.2%	1.2%	0.0%
農業及其他	7	100.0%	100.0%	42.9%	57.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

註：本表僅包含參觀過「赫赫宗周-西周文化特展」之受訪者。

原始問卷：8-1D. 請問您對於陳列室空間規劃滿意度看法？

**附表39、觀眾對「赫赫宗周-西周文化特展」
陳列室空間規劃的滿意度(續完)**

項目別	樣本數	合計	滿意			尚可	不滿意		
			小計	非常滿意	還算滿意		小計	不太滿意	非常不滿意
整體	489	100.0%	90.2%	52.8%	37.4%	9.0%	0.8%	0.8%	0.0%
居住地區 a									
臺灣地區	244	100.0%	88.9%	44.3%	44.7%	10.7%	0.4%	0.4%	0.0%
港澳/中國大陸地區	161	100.0%	93.8%	67.1%	26.7%	5.6%	0.6%	0.6%	0.0%
日本/韓國	19	100.0%	84.2%	36.8%	47.4%	10.5%	5.3%	5.3%	0.0%
美國/加拿大/歐洲	42	100.0%	83.3%	50.0%	33.3%	14.3%	2.4%	2.4%	0.0%
其他地區	23	100.0%	95.7%	60.9%	34.8%	4.3%	0.0%	0.0%	0.0%
觀眾屬性 a									
團體	183	100.0%	92.9%	63.9%	29.0%	6.6%	0.5%	0.5%	0.0%
散客	306	100.0%	88.6%	46.1%	42.5%	10.5%	1.0%	1.0%	0.0%
參觀日期 a									
平日	360	100.0%	90.0%	56.1%	33.9%	8.9%	1.1%	1.1%	0.0%
假日	129	100.0%	90.7%	43.4%	47.3%	9.3%	0.0%	0.0%	0.0%
參觀次數 a									
第一次	247	100.0%	91.5%	59.1%	32.4%	7.7%	0.8%	0.8%	0.0%
二次及以上	242	100.0%	88.8%	46.3%	42.6%	10.3%	0.8%	0.8%	0.0%
觀眾類型 a									
低頻率自由參觀者	210	100.0%	89.0%	47.1%	41.9%	9.5%	1.4%	1.4%	0.0%
高頻率自由參觀者	83	100.0%	88.0%	39.8%	48.2%	12.0%	0.0%	0.0%	0.0%
有人員導覽參觀者	196	100.0%	92.3%	64.3%	28.1%	7.1%	0.5%	0.5%	0.0%
停留時間									
1小時以內	16	100.0%	81.3%	62.5%	18.8%	18.8%	0.0%	0.0%	0.0%
1-2小時	213	100.0%	91.5%	59.2%	32.4%	8.0%	0.5%	0.5%	0.0%
2-3小時	172	100.0%	89.0%	46.5%	42.4%	9.9%	1.2%	1.2%	0.0%
3-4小時	47	100.0%	89.4%	44.7%	44.7%	8.5%	2.1%	2.1%	0.0%
4小時以上	41	100.0%	92.7%	51.2%	41.5%	7.3%	0.0%	0.0%	0.0%

註：本表僅包含參觀過「赫赫宗周-西周文化特展」之受訪者。

原始問卷：8-1D. 請問您對於陳列室空間規劃滿意度看法？

附表40、觀眾對「赫赫宗周-西周文化特展」陳列室光線照明的滿意度

項目別	樣本數	合計	滿意			尚可	不滿意		
			小計	非常滿意	還算滿意		小計	不太滿意	非常不滿意
整體	489	100.0%	77.5%	42.5%	35.0%	17.2%	5.3%	5.1%	0.2%
性別									
男性	220	100.0%	78.2%	46.8%	31.4%	16.8%	5.0%	4.5%	0.5%
女性	269	100.0%	77.0%	39.0%	37.9%	17.5%	5.6%	5.6%	0.0%
年齡 ^a									
15~19歲	31	100.0%	48.4%	22.6%	25.8%	41.9%	9.7%	9.7%	0.0%
20~29歲	143	100.0%	81.1%	44.8%	36.4%	14.7%	4.2%	4.2%	0.0%
30~39歲	138	100.0%	78.3%	41.3%	37.0%	17.4%	4.3%	4.3%	0.0%
40~49歲	94	100.0%	81.9%	54.3%	27.7%	12.8%	5.3%	5.3%	0.0%
50~59歲	56	100.0%	76.8%	37.5%	39.3%	19.6%	3.6%	3.6%	0.0%
60歲及以上	27	100.0%	74.1%	29.6%	44.4%	11.1%	14.8%	11.1%	3.7%
教育程度									
國/初中及以下	5	100.0%	60.0%	40.0%	20.0%	20.0%	20.0%	20.0%	0.0%
高中(高職)	51	100.0%	66.7%	35.3%	31.4%	31.4%	2.0%	2.0%	0.0%
專科	61	100.0%	73.8%	41.0%	32.8%	19.7%	6.6%	6.6%	0.0%
大學	275	100.0%	80.7%	42.9%	37.8%	13.1%	6.2%	5.8%	0.4%
研究所以上	97	100.0%	77.3%	46.4%	30.9%	19.6%	3.1%	3.1%	0.0%
婚姻狀況									
已婚，無小孩	63	100.0%	77.8%	54.0%	23.8%	14.3%	7.9%	7.9%	0.0%
已婚，有小孩	210	100.0%	81.4%	43.8%	37.6%	13.8%	4.8%	4.3%	0.5%
未婚	216	100.0%	73.6%	38.0%	35.6%	21.3%	5.1%	5.1%	0.0%
行業									
旅遊從業人員	31	100.0%	83.9%	51.6%	32.3%	9.7%	6.5%	6.5%	0.0%
軍職/公務人員	40	100.0%	77.5%	47.5%	30.0%	20.0%	2.5%	2.5%	0.0%
教職	36	100.0%	86.1%	63.9%	22.2%	11.1%	2.8%	2.8%	0.0%
工業	51	100.0%	76.5%	35.3%	41.2%	19.6%	3.9%	3.9%	0.0%
商業	169	100.0%	78.1%	42.0%	36.1%	16.0%	5.9%	5.9%	0.0%
家管/退休/待業	73	100.0%	80.8%	43.8%	37.0%	13.7%	5.5%	4.1%	1.4%
學生	82	100.0%	67.1%	31.7%	35.4%	25.6%	7.3%	7.3%	0.0%
農業及其他	7	100.0%	85.7%	42.9%	42.9%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%

註：本表僅包含參觀過「赫赫宗周-西周文化特展」之受訪者。

原始問卷：8-1E. 請問您對於陳列室光線照明滿意度看法？

**附表40、觀眾對「赫赫宗周-西周文化特展」
陳列室光線照明的滿意度(續完)**

項目別	樣本數	合計	滿意			尚可	不滿意		
			小計	非常滿意	還算滿意		小計	不太滿意	非常不滿意
整體	489	100.0%	77.5%	42.5%	35.0%	17.2%	5.3%	5.1%	0.2%
居住地區 ^a									
臺灣地區	244	100.0%	72.5%	34.4%	38.1%	22.1%	5.3%	5.3%	0.0%
港澳/中國大陸地區	161	100.0%	87.6%	57.1%	30.4%	7.5%	5.0%	5.0%	0.0%
日本/韓國	19	100.0%	68.4%	36.8%	31.6%	26.3%	5.3%	0.0%	5.3%
美國/加拿大/歐洲	42	100.0%	78.6%	40.5%	38.1%	16.7%	4.8%	4.8%	0.0%
其他地區	23	100.0%	65.2%	34.8%	30.4%	26.1%	8.7%	8.7%	0.0%
觀眾屬性 [*]									
團體	183	100.0%	86.3%	54.1%	32.2%	7.7%	6.0%	5.5%	0.5%
散客	306	100.0%	72.2%	35.6%	36.6%	22.9%	4.9%	4.9%	0.0%
參觀日期									
平日	360	100.0%	78.3%	45.6%	32.8%	16.7%	5.0%	4.7%	0.3%
假日	129	100.0%	75.2%	34.1%	41.1%	18.6%	6.2%	6.2%	0.0%
參觀次數 [*]									
第一次	247	100.0%	80.2%	49.0%	31.2%	13.8%	6.1%	5.7%	0.4%
二次及以上	242	100.0%	74.8%	36.0%	38.8%	20.7%	4.5%	4.5%	0.0%
觀眾類型 ^a									
低頻率自由參觀者	210	100.0%	74.3%	38.6%	35.7%	21.0%	4.8%	4.8%	0.0%
高頻率自由參觀者	83	100.0%	67.5%	24.1%	43.4%	26.5%	6.0%	6.0%	0.0%
有人員導覽參觀者	196	100.0%	85.2%	54.6%	30.6%	9.2%	5.6%	5.1%	0.5%
停留時間 ^a									
1小時以內	16	100.0%	68.8%	43.8%	25.0%	25.0%	6.3%	6.3%	0.0%
1-2小時	213	100.0%	81.7%	52.1%	29.6%	12.7%	5.6%	5.6%	0.0%
2-3小時	172	100.0%	74.4%	33.1%	41.3%	19.8%	5.8%	5.8%	0.0%
3-4小時	47	100.0%	74.5%	38.3%	36.2%	25.5%	0.0%	0.0%	0.0%
4小時以上	41	100.0%	75.6%	36.6%	39.0%	17.1%	7.3%	4.9%	2.4%

註：本表僅包含參觀過「赫赫宗周-西周文化特展」之受訪者。

原始問卷：8-1E. 請問您對於陳列室光線照明滿意度看法？

附表41、觀眾參觀「常設展」之比例

項目別	樣本數	合計	沒有參觀	有參觀
整體	944	100.0%	7.5%	92.5%
性別				
男性	446	100.0%	7.0%	93.0%
女性	498	100.0%	8.0%	92.0%
年齡 *				
15~19歲	54	100.0%	25.9%	74.1%
20~29歲	276	100.0%	6.9%	93.1%
30~39歲	230	100.0%	7.8%	92.2%
40~49歲	181	100.0%	7.2%	92.8%
50~59歲	112	100.0%	3.6%	96.4%
60歲及以上	91	100.0%	3.3%	96.7%
教育程度				
國/初中及以下	22	100.0%	0.0%	100.0%
高中(高職)	135	100.0%	6.7%	93.3%
專科	105	100.0%	9.5%	90.5%
大學	529	100.0%	6.2%	93.8%
研究所以上	153	100.0%	12.4%	87.6%
婚姻狀況 *				
已婚，無小孩	115	100.0%	4.3%	95.7%
已婚，有小孩	435	100.0%	5.7%	94.3%
未婚	394	100.0%	10.4%	89.6%
行業 *				
旅遊從業人員	82	100.0%	4.9%	95.1%
軍職/公務人員	72	100.0%	5.6%	94.4%
教職	61	100.0%	9.8%	90.2%
工業	89	100.0%	2.2%	97.8%
商業	324	100.0%	5.6%	94.4%
家管/退休/待業	148	100.0%	7.4%	92.6%
學生	151	100.0%	16.6%	83.4%
農業及其他	17	100.0%	5.9%	94.1%

原始問卷：Q8-2. 請問您今天有去參觀「常設展」嗎？

附表41、觀眾參觀「常設展」之比例（續完）

項目別	樣本數	合計	沒有參觀	有參觀
整體	944	100.0%	7.5%	92.5%
居住地區 *				
臺灣地區	356	100.0%	16.3%	83.7%
港澳/中國大陸地區	352	100.0%	0.9%	99.1%
日本/韓國	101	100.0%	4.0%	96.0%
美國/加拿大/歐洲	77	100.0%	3.9%	96.1%
其他地區	58	100.0%	5.2%	94.8%
觀眾屬性 *				
團體	474	100.0%	4.4%	95.6%
散客	470	100.0%	10.6%	89.4%
參觀日期				
平日	727	100.0%	7.7%	92.3%
假日	217	100.0%	6.9%	93.1%
參觀次數 *				
第一次	550	100.0%	2.0%	98.0%
二次及以上	394	100.0%	15.2%	84.8%
觀眾類型 *				
低頻率自由參觀者	338	100.0%	5.9%	94.1%
高頻率自由參觀者	111	100.0%	24.3%	75.7%
有人員導覽參觀者	495	100.0%	4.8%	95.2%
停留時間 a				
1小時以內	54	100.0%	5.6%	94.4%
1-2小時	481	100.0%	8.1%	91.9%
2-3小時	296	100.0%	6.1%	93.9%
3-4小時	65	100.0%	3.1%	96.9%
4小時以上	48	100.0%	18.8%	81.3%

原始問卷：Q8-2. 請問您今天有去參觀「常設展」嗎？

附表42、觀眾對「常設展」展覽文物內容豐富性的滿意度

項目別	樣本數	合計	滿意			尚可	不滿意		
			小計	非常滿意	還算滿意		小計	不太滿意	非常不滿意
整體	873	100.0%	94.0%	57.2%	36.9%	5.2%	0.8%	0.6%	0.2%
性別									
男性	415	100.0%	94.5%	60.2%	34.2%	4.6%	1.0%	1.0%	0.0%
女性	458	100.0%	93.7%	54.4%	39.3%	5.7%	0.7%	0.2%	0.4%
年齡									
15~19歲	40	100.0%	95.0%	52.5%	42.5%	5.0%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29歲	257	100.0%	93.8%	59.5%	34.2%	6.2%	0.0%	0.0%	0.0%
30~39歲	212	100.0%	92.5%	51.9%	40.6%	6.6%	0.9%	0.5%	0.5%
40~49歲	168	100.0%	97.0%	58.3%	38.7%	2.4%	0.6%	0.6%	0.0%
50~59歲	108	100.0%	92.6%	56.5%	36.1%	5.6%	1.9%	0.9%	0.9%
60歲及以上	88	100.0%	94.3%	63.6%	30.7%	3.4%	2.3%	2.3%	0.0%
教育程度									
國/初中及以下	22	100.0%	90.9%	68.2%	22.7%	9.1%	0.0%	0.0%	0.0%
高中(高職)	126	100.0%	95.2%	59.5%	35.7%	4.0%	0.8%	0.8%	0.0%
專科	95	100.0%	93.7%	58.9%	34.7%	5.3%	1.1%	0.0%	1.1%
大學	496	100.0%	94.4%	56.3%	38.1%	5.2%	0.4%	0.4%	0.0%
研究所以上	134	100.0%	92.5%	55.2%	37.3%	5.2%	2.2%	1.5%	0.7%
婚姻狀況									
已婚，無小孩	110	100.0%	97.3%	69.1%	28.2%	2.7%	0.0%	0.0%	0.0%
已婚，有小孩	410	100.0%	93.7%	57.3%	36.3%	4.9%	1.5%	1.2%	0.2%
未婚	353	100.0%	93.5%	53.3%	40.2%	6.2%	0.3%	0.0%	0.3%
行業									
旅遊從業人員	78	100.0%	91.0%	51.3%	39.7%	6.4%	2.6%	1.3%	1.3%
軍職/公務人員	68	100.0%	98.5%	64.7%	33.8%	0.0%	1.5%	0.0%	1.5%
教職	55	100.0%	100.0%	63.6%	36.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
工業	87	100.0%	96.6%	62.1%	34.5%	3.4%	0.0%	0.0%	0.0%
商業	306	100.0%	92.2%	57.5%	34.6%	7.8%	0.0%	0.0%	0.0%
家管/退休/待業	137	100.0%	92.0%	54.0%	38.0%	5.8%	2.2%	2.2%	0.0%
學生	126	100.0%	96.0%	53.2%	42.9%	3.2%	0.8%	0.8%	0.0%
農業及其他	16	100.0%	93.8%	56.3%	37.5%	6.3%	0.0%	0.0%	0.0%

註：本表僅包含參觀過「常設展」之受訪者。

原始問卷：8-2A. 請問您對於展覽文物內容豐富性滿意度看法？

附表42、觀眾對「常設展」展覽文物內容豐富性的滿意度（續完）

項目別	樣本數	合計	滿意			尚可	不滿意		
			小計	非常滿意	還算滿意		小計	不太滿意	非常不滿意
整體	873	100.0%	94.0%	57.2%	36.9%	5.2%	0.8%	0.6%	0.2%
居住地區 ^a									
臺灣地區	298	100.0%	93.3%	45.0%	48.3%	6.4%	0.3%	0.3%	0.0%
港澳/中國大陸地區	349	100.0%	95.7%	73.4%	22.3%	3.7%	0.6%	0.6%	0.0%
日本/韓國	97	100.0%	91.8%	54.6%	37.1%	4.1%	4.1%	2.1%	2.1%
美國/加拿大/歐洲	74	100.0%	93.2%	45.9%	47.3%	6.8%	0.0%	0.0%	0.0%
其他地區	55	100.0%	92.7%	40.0%	52.7%	7.3%	0.0%	0.0%	0.0%
觀眾屬性 ^a									
團體	453	100.0%	95.6%	66.2%	29.4%	3.8%	0.7%	0.2%	0.4%
散客	420	100.0%	92.4%	47.4%	45.0%	6.7%	1.0%	1.0%	0.0%
參觀日期									
平日	671	100.0%	94.0%	57.8%	36.2%	5.2%	0.7%	0.6%	0.1%
假日	202	100.0%	94.1%	55.0%	39.1%	5.0%	1.0%	0.5%	0.5%
參觀次數 ^a									
第一次	539	100.0%	94.6%	62.0%	32.7%	4.5%	0.9%	0.6%	0.4%
二次及以上	334	100.0%	93.1%	49.4%	43.7%	6.3%	0.6%	0.6%	0.0%
觀眾類型 ^a									
低頻率自由參觀者	318	100.0%	92.5%	49.7%	42.8%	6.3%	1.3%	1.3%	0.0%
高頻率自由參觀者	84	100.0%	90.5%	39.3%	51.2%	9.5%	0.0%	0.0%	0.0%
有人員導覽參觀者	471	100.0%	95.8%	65.4%	30.4%	3.6%	0.6%	0.2%	0.4%
停留時間									
1小時以內	51	100.0%	100.0%	52.9%	47.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1-2小時	442	100.0%	94.3%	63.1%	31.2%	4.8%	0.9%	0.5%	0.5%
2-3小時	278	100.0%	92.4%	50.0%	42.4%	6.8%	0.7%	0.7%	0.0%
3-4小時	63	100.0%	95.2%	50.8%	44.4%	3.2%	1.6%	1.6%	0.0%
4小時以上	39	100.0%	92.3%	56.4%	35.9%	7.7%	0.0%	0.0%	0.0%

註：本表僅包含參觀過「常設展」之受訪者。

原始問卷：8-2A. 請問您對於展覽文物內容豐富性滿意度看法？

附表43、觀眾對「常設展」展覽內容展示方式的滿意度

項目別	樣本數	合計	滿意			尚可	不滿意		
			小計	非常滿意	還算滿意		小計	不太滿意	非常不滿意
整體	873	100.0%	92.7%	56.6%	36.1%	5.8%	1.5%	0.9%	0.6%
性別 ^a									
男性	415	100.0%	94.9%	60.0%	34.9%	3.6%	1.4%	1.2%	0.2%
女性	458	100.0%	90.6%	53.5%	37.1%	7.9%	1.5%	0.7%	0.9%
年齡									
15~19歲	40	100.0%	87.5%	60.0%	27.5%	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29歲	257	100.0%	93.4%	59.5%	33.9%	5.1%	1.6%	1.2%	0.4%
30~39歲	212	100.0%	91.5%	50.5%	41.0%	8.0%	0.5%	0.5%	0.0%
40~49歲	168	100.0%	94.0%	59.5%	34.5%	3.6%	2.4%	1.2%	1.2%
50~59歲	108	100.0%	91.7%	54.6%	37.0%	6.5%	1.9%	0.9%	0.9%
60歲及以上	88	100.0%	94.3%	58.0%	36.4%	3.4%	2.3%	1.1%	1.1%
教育程度									
國/初中及以下	22	100.0%	95.5%	63.6%	31.8%	4.5%	0.0%	0.0%	0.0%
高中(高職)	126	100.0%	95.2%	60.3%	34.9%	4.0%	0.8%	0.0%	0.8%
專科	95	100.0%	92.6%	62.1%	30.5%	7.4%	0.0%	0.0%	0.0%
大學	496	100.0%	91.7%	55.4%	36.3%	6.5%	1.8%	1.2%	0.6%
研究所以上	134	100.0%	93.3%	52.2%	41.0%	4.5%	2.2%	1.5%	0.7%
婚姻狀況									
已婚，無小孩	110	100.0%	92.7%	67.3%	25.5%	6.4%	0.9%	0.9%	0.0%
已婚，有小孩	410	100.0%	92.9%	57.3%	35.6%	5.1%	2.0%	1.0%	1.0%
未婚	353	100.0%	92.4%	52.4%	39.9%	6.5%	1.1%	0.8%	0.3%
行業									
旅遊從業人員	78	100.0%	85.9%	51.3%	34.6%	9.0%	5.1%	1.3%	3.8%
軍職/公務人員	68	100.0%	95.6%	64.7%	30.9%	4.4%	0.0%	0.0%	0.0%
教職	55	100.0%	94.5%	56.4%	38.2%	3.6%	1.8%	1.8%	0.0%
工業	87	100.0%	96.6%	59.8%	36.8%	2.3%	1.1%	0.0%	1.1%
商業	306	100.0%	92.5%	56.9%	35.6%	6.9%	0.7%	0.7%	0.0%
家管/退休/待業	137	100.0%	92.0%	51.8%	40.1%	5.8%	2.2%	1.5%	0.7%
學生	126	100.0%	92.9%	57.1%	35.7%	5.6%	1.6%	1.6%	0.0%
農業及其他	16	100.0%	93.8%	62.5%	31.3%	6.3%	0.0%	0.0%	0.0%

註：本表僅包含參觀過「常設展」之受訪者。

原始問卷：8-2B. 請問您對於展覽內容展示方式滿意度看法？

附表43、觀眾對「常設展」展覽內容展示方式的滿意度（續完）

項目別	樣本數	合計	滿意			尚可	不滿意		
			小計	非常滿意	還算滿意		小計	不太滿意	非常不滿意
整體	873	100.0%	92.7%	56.6%	36.1%	5.8%	1.5%	0.9%	0.6%
居住地區 ^a									
臺灣地區	298	100.0%	91.3%	45.3%	46.0%	6.7%	2.0%	1.3%	0.7%
港澳/中國大陸地區	349	100.0%	94.8%	71.9%	22.9%	4.6%	0.6%	0.6%	0.0%
日本/韓國	97	100.0%	87.6%	47.4%	40.2%	9.3%	3.1%	1.0%	2.1%
美國/加拿大/歐洲	74	100.0%	94.6%	51.4%	43.2%	5.4%	0.0%	0.0%	0.0%
其他地區	55	100.0%	92.7%	43.6%	49.1%	3.6%	3.6%	1.8%	1.8%
觀眾屬性 ^a									
團體	453	100.0%	93.6%	64.2%	29.4%	4.6%	1.8%	0.9%	0.9%
散客	420	100.0%	91.7%	48.3%	43.3%	7.1%	1.2%	1.0%	0.2%
參觀日期									
平日	671	100.0%	92.5%	57.8%	34.7%	5.8%	1.6%	1.0%	0.6%
假日	202	100.0%	93.1%	52.5%	40.6%	5.9%	1.0%	0.5%	0.5%
參觀次數 ^a									
第一次	539	100.0%	93.3%	61.2%	32.1%	5.2%	1.5%	0.9%	0.6%
二次及以上	334	100.0%	91.6%	49.1%	42.5%	6.9%	1.5%	0.9%	0.6%
觀眾類型 ^a									
低頻率自由參觀者	318	100.0%	91.5%	50.0%	41.5%	7.2%	1.3%	0.9%	0.3%
高頻率自由參觀者	84	100.0%	90.5%	41.7%	48.8%	8.3%	1.2%	1.2%	0.0%
有人員導覽參觀者	471	100.0%	93.8%	63.7%	30.1%	4.5%	1.7%	0.8%	0.8%
停留時間									
1小時以內	51	100.0%	96.1%	52.9%	43.1%	3.9%	0.0%	0.0%	0.0%
1-2小時	442	100.0%	92.1%	62.9%	29.2%	6.3%	1.6%	0.9%	0.7%
2-3小時	278	100.0%	92.4%	49.6%	42.8%	5.4%	2.2%	1.4%	0.7%
3-4小時	63	100.0%	93.7%	46.0%	47.6%	6.3%	0.0%	0.0%	0.0%
4小時以上	39	100.0%	94.9%	56.4%	38.5%	5.1%	0.0%	0.0%	0.0%

註：本表僅包含參觀過「常設展」之受訪者。

原始問卷：8-2B. 請問您對於展覽內容展示方式滿意度看法？

附表44、觀眾對「常設展」陳列室動線規劃的滿意度

項目別	樣本數	合計	滿意			尚可	不滿意		
			小計	非常滿意	還算滿意		小計	不太滿意	非常不滿意
整體	873	100.0%	83.7%	51.4%	32.3%	11.7%	4.6%	3.3%	1.3%
性別									
男性	415	100.0%	84.8%	52.0%	32.8%	9.9%	5.3%	4.1%	1.2%
女性	458	100.0%	82.8%	50.9%	31.9%	13.3%	3.9%	2.6%	1.3%
年齡									
15~19歲	40	100.0%	77.5%	45.0%	32.5%	17.5%	5.0%	5.0%	0.0%
20~29歲	257	100.0%	80.9%	53.7%	27.2%	14.8%	4.3%	3.5%	0.8%
30~39歲	212	100.0%	83.0%	46.2%	36.8%	11.8%	5.2%	4.2%	0.9%
40~49歲	168	100.0%	87.5%	56.0%	31.5%	7.1%	5.4%	3.0%	2.4%
50~59歲	108	100.0%	89.8%	50.0%	39.8%	7.4%	2.8%	1.9%	0.9%
60歲及以上	88	100.0%	81.8%	53.4%	28.4%	13.6%	4.5%	2.3%	2.3%
教育程度									
國/初中及以下	22	100.0%	90.9%	59.1%	31.8%	9.1%	0.0%	0.0%	0.0%
高中(高職)	126	100.0%	85.7%	51.6%	34.1%	11.1%	3.2%	2.4%	0.8%
專科	95	100.0%	86.3%	58.9%	27.4%	11.6%	2.1%	1.1%	1.1%
大學	496	100.0%	83.7%	50.0%	33.7%	11.9%	4.4%	2.8%	1.6%
研究所以上	134	100.0%	79.1%	50.0%	29.1%	11.9%	9.0%	8.2%	0.7%
婚姻狀況 [*]									
已婚，無小孩	110	100.0%	84.5%	61.8%	22.7%	13.6%	1.8%	1.8%	0.0%
已婚，有小孩	410	100.0%	86.3%	53.9%	32.4%	9.0%	4.6%	2.9%	1.7%
未婚	353	100.0%	80.5%	45.3%	35.1%	14.2%	5.4%	4.2%	1.1%
行業 ^a									
旅遊從業人員	78	100.0%	71.8%	47.4%	24.4%	16.7%	11.5%	5.1%	6.4%
軍職/公務人員	68	100.0%	89.7%	60.3%	29.4%	5.9%	4.4%	4.4%	0.0%
教職	55	100.0%	92.7%	65.5%	27.3%	5.5%	1.8%	1.8%	0.0%
工業	87	100.0%	85.1%	51.7%	33.3%	12.6%	2.3%	2.3%	0.0%
商業	306	100.0%	85.6%	51.3%	34.3%	10.1%	4.2%	3.3%	1.0%
家管/退休/待業	137	100.0%	86.1%	48.9%	37.2%	9.5%	4.4%	2.2%	2.2%
學生	126	100.0%	77.0%	46.0%	31.0%	18.3%	4.8%	4.8%	0.0%
農業及其他	16	100.0%	75.0%	50.0%	25.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%

註：本表僅包含參觀過「常設展」之受訪者。

原始問卷：8-2C. 請問您對於陳列室動線規劃滿意度看法？

附表44、觀眾對「常設展」陳列室動線規劃的滿意度（續完）

項目別	樣本數	合計	滿意			尚可	不滿意		
			小計	非常滿意	還算滿意		小計	不太滿意	非常不滿意
整體	873	100.0%	83.7%	51.4%	32.3%	11.7%	4.6%	3.3%	1.3%
居住地區 ^a									
臺灣地區	298	100.0%	76.8%	37.2%	39.6%	16.1%	7.0%	4.7%	2.3%
港澳/中國大陸地區	349	100.0%	92.8%	71.1%	21.8%	5.7%	1.4%	1.4%	0.0%
日本/韓國	97	100.0%	64.9%	28.9%	36.1%	24.7%	10.3%	6.2%	4.1%
美國/加拿大/歐洲	74	100.0%	90.5%	47.3%	43.2%	6.8%	2.7%	2.7%	0.0%
其他地區	55	100.0%	87.3%	49.1%	38.2%	9.1%	3.6%	3.6%	0.0%
觀眾屬性 [*]									
團體	453	100.0%	88.7%	61.4%	27.4%	6.8%	4.4%	3.1%	1.3%
散客	420	100.0%	78.3%	40.7%	37.6%	16.9%	4.8%	3.6%	1.2%
參觀日期									
平日	671	100.0%	85.1%	53.2%	31.9%	10.6%	4.3%	3.3%	1.0%
假日	202	100.0%	79.2%	45.5%	33.7%	15.3%	5.4%	3.5%	2.0%
參觀次數									
第一次	539	100.0%	86.8%	56.8%	30.1%	9.6%	3.5%	3.0%	0.6%
二次及以上	334	100.0%	78.7%	42.8%	35.9%	15.0%	6.3%	3.9%	2.4%
觀眾類型 [*]									
低頻率自由參觀者	318	100.0%	76.4%	41.2%	35.2%	18.2%	5.3%	4.1%	1.3%
高頻率自由參觀者	84	100.0%	83.3%	38.1%	45.2%	13.1%	3.6%	2.4%	1.2%
有人員導覽參觀者	471	100.0%	88.7%	60.7%	28.0%	7.0%	4.2%	3.0%	1.3%
停留時間									
1小時以內	51	100.0%	86.3%	43.1%	43.1%	11.8%	2.0%	2.0%	0.0%
1-2小時	442	100.0%	85.3%	57.7%	27.6%	9.7%	5.0%	3.4%	1.6%
2-3小時	278	100.0%	81.7%	45.0%	36.7%	13.3%	5.0%	4.0%	1.1%
3-4小時	63	100.0%	84.1%	42.9%	41.3%	12.7%	3.2%	1.6%	1.6%
4小時以上	39	100.0%	76.9%	51.3%	25.6%	20.5%	2.6%	2.6%	0.0%
有無使用導覽 [*]									
有使用	525	100.0%	88.8%	58.7%	30.1%	7.2%	4.0%	3.2%	0.8%
沒有使用	348	100.0%	76.1%	40.5%	35.6%	18.4%	5.5%	3.4%	2.0%

註：本表僅包含參觀過「常設展」之受訪者。

原始問卷：8-2C. 請問您對於陳列室動線規劃滿意度看法？

附表45、觀眾對「常設展」陳列室空間規劃的滿意度

項目別	樣本數	合計	滿意			尚可	不滿意		
			小計	非常滿意	還算滿意		小計	不太滿意	非常不滿意
整體	873	100.0%	87.3%	51.4%	35.9%	9.7%	3.0%	2.3%	0.7%
性別									
男性	415	100.0%	89.2%	53.7%	35.4%	8.9%	1.9%	1.7%	0.2%
女性	458	100.0%	85.6%	49.3%	36.2%	10.5%	3.9%	2.8%	1.1%
年齡									
15~19歲	40	100.0%	85.0%	52.5%	32.5%	12.5%	2.5%	2.5%	0.0%
20~29歲	257	100.0%	85.2%	52.1%	33.1%	12.5%	2.3%	1.9%	0.4%
30~39歲	212	100.0%	86.3%	47.2%	39.2%	11.3%	2.4%	2.4%	0.0%
40~49歲	168	100.0%	88.7%	56.5%	32.1%	6.0%	5.4%	3.0%	2.4%
50~59歲	108	100.0%	90.7%	48.1%	42.6%	6.5%	2.8%	1.9%	0.9%
60歲及以上	88	100.0%	89.8%	53.4%	36.4%	8.0%	2.3%	2.3%	0.0%
教育程度									
國/初中及以下	22	100.0%	90.9%	59.1%	31.8%	4.5%	4.5%	0.0%	4.5%
高中(高職)	126	100.0%	92.1%	51.6%	40.5%	4.8%	3.2%	3.2%	0.0%
專科	95	100.0%	86.3%	56.8%	29.5%	13.7%	0.0%	0.0%	0.0%
大學	496	100.0%	87.1%	51.2%	35.9%	9.9%	3.0%	2.2%	0.8%
研究所以上	134	100.0%	83.6%	47.0%	36.6%	11.9%	4.5%	3.7%	0.7%
婚姻狀況 ^a									
已婚，無小孩	110	100.0%	88.2%	60.9%	27.3%	9.1%	2.7%	2.7%	0.0%
已婚，有小孩	410	100.0%	90.0%	53.7%	36.3%	6.6%	3.4%	2.2%	1.2%
未婚	353	100.0%	83.9%	45.9%	38.0%	13.6%	2.5%	2.3%	0.3%
行業 ^a									
旅遊從業人員	78	100.0%	79.5%	46.2%	33.3%	14.1%	6.4%	2.6%	3.8%
軍職/公務人員	68	100.0%	88.2%	60.3%	27.9%	10.3%	1.5%	1.5%	0.0%
教職	55	100.0%	92.7%	61.8%	30.9%	5.5%	1.8%	1.8%	0.0%
工業	87	100.0%	83.9%	48.3%	35.6%	13.8%	2.3%	2.3%	0.0%
商業	306	100.0%	91.2%	52.9%	38.2%	5.6%	3.3%	2.9%	0.3%
家管/退休/待業	137	100.0%	88.3%	49.6%	38.7%	8.0%	3.6%	2.2%	1.5%
學生	126	100.0%	81.0%	45.2%	35.7%	17.5%	1.6%	1.6%	0.0%
農業及其他	16	100.0%	87.5%	56.3%	31.3%	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%

註：本表僅包含參觀過「常設展」之受訪者。

原始問卷：8-2D. 請問您對於陳列室空間規劃滿意度看法？

附表45、觀眾對「常設展」陳列室空間規劃的滿意度（續完）

項目別	樣本數	合計	滿意			尚可	不滿意		
			小計	非常滿意	還算滿意		小計	不太滿意	非常不滿意
整體	873	100.0%	87.3%	51.4%	35.9%	9.7%	3.0%	2.3%	0.7%
居住地區 ^a									
臺灣地區	298	100.0%	83.2%	40.9%	42.3%	13.1%	3.7%	2.7%	1.0%
港澳/中國大陸地區	349	100.0%	92.0%	67.6%	24.4%	6.3%	1.7%	1.4%	0.3%
日本/韓國	97	100.0%	79.4%	33.0%	46.4%	14.4%	6.2%	4.1%	2.1%
美國/加拿大/歐洲	74	100.0%	89.2%	45.9%	43.2%	10.8%	0.0%	0.0%	0.0%
其他地區	55	100.0%	90.9%	45.5%	45.5%	3.6%	5.5%	5.5%	0.0%
觀眾屬性 [*]									
團體	453	100.0%	89.6%	59.4%	30.2%	6.8%	3.5%	2.4%	1.1%
散客	420	100.0%	84.8%	42.9%	41.9%	12.9%	2.4%	2.1%	0.2%
參觀日期									
平日	671	100.0%	87.6%	53.1%	34.6%	9.2%	3.1%	2.5%	0.6%
假日	202	100.0%	86.1%	46.0%	40.1%	11.4%	2.5%	1.5%	1.0%
參觀次數 [*]									
第一次	539	100.0%	88.7%	55.5%	33.2%	8.2%	3.2%	2.6%	0.6%
二次及以上	334	100.0%	85.0%	44.9%	40.1%	12.3%	2.7%	1.8%	0.9%
觀眾類型 ^a									
低頻率自由參觀者	318	100.0%	84.6%	44.0%	40.6%	12.3%	3.1%	2.8%	0.3%
高頻率自由參觀者	84	100.0%	83.3%	38.1%	45.2%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%
有人員導覽參觀者	471	100.0%	89.8%	58.8%	31.0%	6.8%	3.4%	2.3%	1.1%
停留時間									
1小時以內	51	100.0%	88.2%	43.1%	45.1%	9.8%	2.0%	2.0%	0.0%
1-2小時	442	100.0%	88.7%	57.7%	31.0%	7.9%	3.4%	2.3%	1.1%
2-3小時	278	100.0%	84.9%	45.0%	39.9%	12.2%	2.9%	2.5%	0.4%
3-4小時	63	100.0%	88.9%	42.9%	46.0%	9.5%	1.6%	1.6%	0.0%
4小時以上	39	100.0%	84.6%	51.3%	33.3%	12.8%	2.6%	2.6%	0.0%

註：本表僅包含參觀過「常設展」之受訪者。

原始問卷：8-2D. 請問您對於陳列室空間規劃滿意度看法？

附表46、觀眾對「常設展」陳列室光線照明的滿意度

項目別	樣本數	合計	滿意			尚可	不滿意		
			小計	非常滿意	還算滿意		小計	不太滿意	非常不滿意
整體	873	100.0%	83.0%	47.0%	36.1%	12.5%	4.5%	2.9%	1.6%
性別									
男性	415	100.0%	82.4%	48.7%	33.7%	12.8%	4.8%	2.9%	1.9%
女性	458	100.0%	83.6%	45.4%	38.2%	12.2%	4.1%	2.8%	1.3%
年齡 ^a									
15~19歲	40	100.0%	80.0%	45.0%	35.0%	17.5%	2.5%	2.5%	0.0%
20~29歲	257	100.0%	84.0%	49.8%	34.2%	11.7%	4.3%	3.9%	0.4%
30~39歲	212	100.0%	83.0%	41.0%	42.0%	14.6%	2.4%	2.4%	0.0%
40~49歲	168	100.0%	87.5%	54.2%	33.3%	7.7%	4.8%	3.0%	1.8%
50~59歲	108	100.0%	80.6%	44.4%	36.1%	15.7%	3.7%	1.9%	1.9%
60歲及以上	88	100.0%	76.1%	43.2%	33.0%	12.5%	11.4%	2.3%	9.1%
教育程度									
國/初中及以下	22	100.0%	77.3%	54.5%	22.7%	13.6%	9.1%	4.5%	4.5%
高中(高職)	126	100.0%	84.1%	48.4%	35.7%	11.9%	4.0%	0.8%	3.2%
專科	95	100.0%	84.2%	52.6%	31.6%	14.7%	1.1%	1.1%	0.0%
大學	496	100.0%	83.5%	45.4%	38.1%	11.3%	5.2%	3.6%	1.6%
研究所以上	134	100.0%	80.6%	46.3%	34.3%	15.7%	3.7%	3.0%	0.7%
婚姻狀況 [*]									
已婚，無小孩	110	100.0%	87.3%	54.5%	32.7%	10.0%	2.7%	1.8%	0.9%
已婚，有小孩	410	100.0%	83.9%	48.5%	35.4%	10.7%	5.4%	2.4%	2.9%
未婚	353	100.0%	80.7%	42.8%	38.0%	15.3%	4.0%	3.7%	0.3%
行業									
旅遊從業人員	78	100.0%	80.8%	44.9%	35.9%	9.0%	10.3%	5.1%	5.1%
軍職/公務人員	68	100.0%	88.2%	58.8%	29.4%	11.8%	0.0%	0.0%	0.0%
教職	55	100.0%	90.9%	50.9%	40.0%	5.5%	3.6%	1.8%	1.8%
工業	87	100.0%	82.8%	48.3%	34.5%	16.1%	1.1%	0.0%	1.1%
商業	306	100.0%	84.3%	48.4%	35.9%	11.8%	3.9%	3.3%	0.7%
家管/退休/待業	137	100.0%	78.8%	42.3%	36.5%	14.6%	6.6%	2.2%	4.4%
學生	126	100.0%	80.2%	40.5%	39.7%	14.3%	5.6%	5.6%	0.0%
農業及其他	16	100.0%	81.3%	50.0%	31.3%	18.8%	0.0%	0.0%	0.0%

註：本表僅包含參觀過「常設展」之受訪者。

原始問卷：8-2E. 請問您對於陳列室光線照明滿意度看法？

附表46、觀眾對「常設展」陳列室光線照明的滿意度（續完）

項目別	樣本數	合計	滿意			尚可	不滿意		
			小計	非常滿意	還算滿意		小計	不太滿意	非常不滿意
整體	873	100.0%	83.0%	47.0%	36.1%	12.5%	4.5%	2.9%	1.6%
居住地區 ^a									
臺灣地區	298	100.0%	80.5%	35.2%	45.3%	14.8%	4.7%	4.4%	0.3%
港澳/中國大陸地區	349	100.0%	88.0%	61.6%	26.4%	8.0%	4.0%	2.3%	1.7%
日本/韓國	97	100.0%	77.3%	34.0%	43.3%	14.4%	8.2%	1.0%	7.2%
美國/加拿大/歐洲	74	100.0%	81.1%	44.6%	36.5%	17.6%	1.4%	1.4%	0.0%
其他地區	55	100.0%	78.2%	43.6%	34.5%	18.2%	3.6%	3.6%	0.0%
觀眾屬性 [*]									
團體	453	100.0%	86.1%	54.1%	32.0%	8.8%	5.1%	2.4%	2.6%
散客	420	100.0%	79.8%	39.3%	40.5%	16.4%	3.8%	3.3%	0.5%
參觀日期									
平日	671	100.0%	83.2%	48.3%	34.9%	12.4%	4.5%	2.5%	1.9%
假日	202	100.0%	82.7%	42.6%	40.1%	12.9%	4.5%	4.0%	0.5%
參觀次數 [*]									
第一次	539	100.0%	83.5%	51.4%	32.1%	11.5%	5.0%	3.0%	2.0%
二次及以上	334	100.0%	82.3%	39.8%	42.5%	14.1%	3.6%	2.7%	0.9%
觀眾類型 [*]									
低頻率自由參觀者	318	100.0%	79.2%	41.8%	37.4%	16.7%	4.1%	3.5%	0.6%
高頻率自由參觀者	84	100.0%	79.8%	31.0%	48.8%	16.7%	3.6%	3.6%	0.0%
有人員導覽參觀者	471	100.0%	86.2%	53.3%	32.9%	8.9%	4.9%	2.3%	2.5%
停留時間 ^a									
1小時以內	51	100.0%	90.2%	35.3%	54.9%	5.9%	3.9%	3.9%	0.0%
1-2小時	442	100.0%	84.4%	54.3%	30.1%	10.9%	4.8%	2.5%	2.3%
2-3小時	278	100.0%	80.2%	40.6%	39.6%	15.1%	4.7%	4.0%	0.7%
3-4小時	63	100.0%	82.5%	33.3%	49.2%	15.9%	1.6%	0.0%	1.6%
4小時以上	39	100.0%	79.5%	46.2%	33.3%	15.4%	5.1%	2.6%	2.6%

註：本表僅包含參觀過「常設展」之受訪者。

原始問卷：8-2E. 請問您對於陳列室光線照明滿意度看法？

附表47、觀眾參加團體導覽或租用個人語音覽導機的比例

項目別	樣本數	合計	沒有使用	有使用
整體	944	100.0%	41.3%	58.7%
性別				
男性	446	100.0%	39.5%	60.5%
女性	498	100.0%	43.0%	57.0%
年齡 *				
15~19歲	54	100.0%	50.0%	50.0%
20~29歲	276	100.0%	50.0%	50.0%
30~39歲	230	100.0%	45.2%	54.8%
40~49歲	181	100.0%	30.9%	69.1%
50~59歲	112	100.0%	41.1%	58.9%
60歲及以上	91	100.0%	20.9%	79.1%
教育程度 *				
國/初中及以下	22	100.0%	22.7%	77.3%
高中(高職)	135	100.0%	35.6%	64.4%
專科	105	100.0%	39.0%	61.0%
大學	529	100.0%	40.1%	59.9%
研究所以上	153	100.0%	54.9%	45.1%
婚姻狀況 *				
已婚，無小孩	115	100.0%	35.7%	64.3%
已婚，有小孩	435	100.0%	30.8%	69.2%
未婚	394	100.0%	54.6%	45.4%
行業 *				
旅遊從業人員	82	100.0%	32.9%	67.1%
軍職/公務人員	72	100.0%	36.1%	63.9%
教職	61	100.0%	32.8%	67.2%
工業	89	100.0%	42.7%	57.3%
商業	324	100.0%	40.7%	59.3%
家管/退休/待業	148	100.0%	37.2%	62.8%
學生	151	100.0%	57.6%	42.4%
農業及其他	17	100.0%	29.4%	70.6%

原始問卷：Q9. 請問您今天有參加團體導覽或租用個人語音覽導機嗎？

附表47、觀眾參加團體導覽或租用個人語音覽導機的比例（續完）

項目別	樣本數		沒有使用	有使用
整體	944	100.0%	41.3%	58.7%
居住地區 *				
臺灣地區	356	100.0%	71.1%	28.9%
港澳/中國大陸地區	352	100.0%	9.1%	90.9%
日本/韓國	101	100.0%	29.7%	70.3%
美國/加拿大/歐洲	77	100.0%	50.6%	49.4%
其他地區	58	100.0%	62.1%	37.9%
觀眾屬性 *				
團體	474	100.0%	8.6%	91.4%
散客	470	100.0%	74.3%	25.7%
參觀日期 *				
平日	727	100.0%	37.8%	62.2%
假日	217	100.0%	53.0%	47.0%
參觀次數 *				
第一次	550	100.0%	27.8%	72.2%
二次及以上	394	100.0%	60.2%	39.8%
觀眾類型				
低頻率自由參觀者	338	100.0%	75.4%	24.6%
高頻率自由參觀者	111	100.0%	84.7%	15.3%
有人員導覽參觀者	495	100.0%	8.3%	91.7%
停留時間 *				
1小時以內	54	100.0%	55.6%	44.4%
1-2小時	481	100.0%	32.6%	67.4%
2-3小時	296	100.0%	49.0%	51.0%
3-4小時	65	100.0%	53.8%	46.2%
4小時以上	48	100.0%	47.9%	52.1%

原始問卷：Q9. 請問您今天有參加團體導覽或租用個人語音覽導機嗎？

附表48、觀眾未使用「導覽解說」之原因

項目別	樣本數	不知道有 導覽解說 服務	不知道可 以租借語 音導覽機	導覽機 租借費用 太高	沒有 需要	沒有 想聽的 語言版本	其他
整體	390	9.5%	8.2%	2.6%	76.7%	1.0%	2.3%
性別							
男性	176	8.5%	5.7%	2.3%	80.7%	1.1%	1.7%
女性	214	10.3%	10.3%	2.8%	73.4%	0.9%	2.8%
年齡							
15~19歲	27	11.1%	0.0%	3.7%	81.5%	3.7%	0.0%
20~29歲	138	10.9%	7.2%	2.9%	77.5%	0.7%	0.7%
30~39歲	104	10.6%	13.5%	2.9%	70.2%	0.0%	3.8%
40~49歲	56	3.6%	5.4%	3.6%	83.9%	1.8%	1.8%
50~59歲	46	8.7%	8.7%	0.0%	78.3%	2.2%	2.2%
60歲及以上	19	10.5%	5.3%	0.0%	73.7%	0.0%	10.5%
教育程度							
國/初中及以下	5	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
高中(高職)	48	12.5%	8.3%	4.2%	75.0%	0.0%	0.0%
專科	41	7.3%	14.6%	0.0%	70.7%	0.0%	7.3%
大學	212	10.4%	6.6%	3.3%	77.4%	1.9%	0.9%
研究所以上	84	7.1%	9.5%	1.2%	77.4%	0.0%	4.8%
婚姻狀況							
已婚，無小孩	41	17.1%	9.8%	4.9%	68.3%	0.0%	2.4%
已婚，有小孩	134	7.5%	10.4%	1.5%	74.6%	1.5%	4.5%
未婚	215	9.3%	6.5%	2.8%	79.5%	0.9%	0.9%
行業							
旅遊從業人員	27	14.8%	3.7%	3.7%	74.1%	0.0%	3.7%
軍職/公務人員	26	11.5%	0.0%	0.0%	84.6%	0.0%	3.8%
教職	20	5.0%	10.0%	0.0%	85.0%	0.0%	0.0%
工業	38	7.9%	10.5%	2.6%	78.9%	0.0%	0.0%
商業	132	9.8%	10.6%	3.8%	72.7%	2.3%	1.5%
家管/退休/待業	55	7.3%	3.6%	0.0%	83.6%	0.0%	5.5%
學生	87	9.2%	10.3%	3.4%	74.7%	1.1%	1.1%
農業及其他	5	20.0%	0.0%	0.0%	60.0%	0.0%	20.0%

註：本表僅包含「未參加團體導覽或租用個人語音導覽機」之受訪者。

原始問卷：請問您為什麼沒有參加或使用？

附表48、觀眾未使用「導覽解說」之原因（續完）

項目別	樣本數	不知道有 導覽解說 服務	不知道可 以租借語 音導覽機	導覽機租 借費用太 高	沒有 需要	沒有想聽 的語言版 本	其他
整體	390	9.5%	8.2%	2.6%	76.7%	1.0%	2.3%
居住地區							
臺灣地區	253	9.1%	10.3%	3.6%	75.5%	0.4%	1.6%
港澳/中國大陸地區	32	9.4%	12.5%	0.0%	71.9%	0.0%	6.3%
日本/韓國	30	23.3%	6.7%	3.3%	63.3%	0.0%	3.3%
美國/加拿大/歐洲	39	5.1%	0.0%	0.0%	82.1%	7.7%	5.1%
其他地區	36	5.6%	0.0%	0.0%	94.4%	0.0%	0.0%
觀眾屬性							
團體	41	4.9%	7.3%	2.4%	82.9%	0.0%	2.4%
散客	349	10.0%	8.3%	2.6%	75.9%	1.1%	2.3%
參觀日期							
平日	275	9.5%	6.2%	2.2%	78.9%	1.5%	2.2%
假日	115	9.6%	13.0%	3.5%	71.3%	0.0%	2.6%
參觀次數							
第一次	153	12.4%	10.5%	2.6%	69.9%	2.0%	3.3%
二次及以上	237	7.6%	6.8%	2.5%	81.0%	0.4%	1.7%
觀眾類型							
低頻率自由參觀者	255	12.9%	11.0%	2.7%	69.8%	1.6%	2.4%
高頻率自由參觀者	94	2.1%	1.1%	2.1%	92.6%	0.0%	2.1%
有人員導覽參觀者	41	4.9%	7.3%	2.4%	82.9%	0.0%	2.4%
停留時間							
1小時以內	30	16.7%	10.0%	0.0%	73.3%	0.0%	0.0%
1-2小時	157	8.9%	7.0%	2.5%	77.1%	1.3%	3.2%
2-3小時	145	9.0%	8.3%	2.1%	77.9%	0.7%	2.1%
3-4小時	35	11.4%	14.3%	0.0%	77.1%	0.0%	0.0%
4小時以上	23	4.3%	4.3%	13.0%	69.6%	4.3%	4.3%

註：本表僅包含「未參加團體導覽或租用個人語音導覽機」之受訪者。

原始問卷：請問您為什麼沒有參加或使用？

附表49、觀眾使用的覽導方式比例

項目別	樣本數	合計	故宮團體導 覽解說人員	旅遊團導遊 解說人員	個人語音 導覽機
整體	554	100.0%	9.7%	71.1%	19.1%
性別 *					
男性	270	100.0%	6.7%	75.9%	17.4%
女性	284	100.0%	12.7%	66.5%	20.8%
年齡 *					
15~19歲	27	100.0%	37.0%	40.7%	22.2%
20~29歲	138	100.0%	3.6%	71.0%	25.4%
30~39歲	126	100.0%	6.3%	72.2%	21.4%
40~49歲	125	100.0%	17.6%	65.6%	16.8%
50~59歲	66	100.0%	6.1%	78.8%	15.2%
60歲及以上	72	100.0%	6.9%	83.3%	9.7%
教育程度 *					
國/初中及以下	17	100.0%	11.8%	88.2%	0.0%
高中(高職)	87	100.0%	9.2%	78.2%	12.6%
專科	64	100.0%	10.9%	73.4%	15.6%
大學	317	100.0%	6.0%	73.2%	20.8%
研究所以上	69	100.0%	26.1%	46.4%	27.5%
婚姻狀況 *					
已婚，無小孩	74	100.0%	4.1%	75.7%	20.3%
已婚，有小孩	301	100.0%	10.6%	77.1%	12.3%
未婚	179	100.0%	10.6%	59.2%	30.2%
行業 a					
旅遊從業人員	55	100.0%	9.1%	87.3%	3.6%
軍職/公務人員	46	100.0%	10.9%	80.4%	8.7%
教職	41	100.0%	31.7%	53.7%	14.6%
工業	51	100.0%	2.0%	72.5%	25.5%
商業	192	100.0%	1.6%	74.5%	24.0%
家管/退休/待業	93	100.0%	14.0%	71.0%	15.1%
學生	64	100.0%	21.9%	48.4%	29.7%
農業及其他	12	100.0%	0.0%	83.3%	16.7%

註：本表僅包含「參加團體導覽或租用個人語音導覽機」之受訪者。

原始問卷：請問您所使用導覽方式為何?(單選)

附表49、觀眾使用的覽導方式比例（續完）

項目別	樣本數	合計	故宮團體導覽 解說人員	旅遊團導遊 解說人員	個人語音 導覽機
整體	554	100.0%	9.7%	71.1%	19.1%
居住地區 *					
臺灣地區	103	100.0%	38.8%	20.4%	40.8%
港澳/中國大陸地區	320	100.0%	0.3%	95.0%	4.7%
日本/韓國	71	100.0%	5.6%	71.8%	22.5%
美國/加拿大/歐洲	38	100.0%	15.8%	39.5%	44.7%
其他地區	22	100.0%	13.6%	13.6%	72.7%
觀眾屬性 *					
團體	433	100.0%	7.6%	91.0%	1.4%
散客	121	100.0%	17.4%	0.0%	82.6%
參觀日期					
平日	452	100.0%	10.8%	70.6%	18.6%
假日	102	100.0%	4.9%	73.5%	21.6%
參觀次數 *					
第一次	397	100.0%	3.3%	82.4%	14.4%
二次及以上	157	100.0%	26.1%	42.7%	31.2%
觀眾類型					
低頻率自由參觀者	83	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
高頻率自由參觀者	17	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
有人員導覽參觀者	454	100.0%	11.9%	86.8%	1.3%
停留時間 a					
1小時以內	24	100.0%	16.7%	75.0%	8.3%
1-2小時	324	100.0%	6.8%	85.2%	8.0%
2-3小時	151	100.0%	9.3%	60.3%	30.5%
3-4小時	30	100.0%	16.7%	20.0%	63.3%
4小時以上	25	100.0%	36.0%	12.0%	52.0%

註：本表僅包含「參加團體導覽或租用個人語音導覽機」之受訪者。

原始問卷：請問您所使用導覽方式為何?(單選)

附表50、觀眾對故宮團體導覽解說人員服務態度的滿意度

項目別	樣本數	合計	滿意			尚可	不滿意		
			小計	非常滿意	還算滿意		小計	不太滿意	非常不滿意
整體	54	100.0%	96.3%	77.8%	18.5%	3.7%	0.0%	0.0%	0.0%
性別									
男性	18	100.0%	100.0%	77.8%	22.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
女性	36	100.0%	94.4%	77.8%	16.7%	5.6%	0.0%	0.0%	0.0%
年齡									
15~19歲	10	100.0%	90.0%	80.0%	10.0%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29歲	5	100.0%	100.0%	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
30~39歲	8	100.0%	87.5%	50.0%	37.5%	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%
40~49歲	22	100.0%	100.0%	81.8%	18.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
50~59歲	4	100.0%	100.0%	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
60歲及以上	5	100.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
教育程度									
國/初中及以下	2	100.0%	100.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
高中(高職)	8	100.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
專科	7	100.0%	100.0%	71.4%	28.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
大學	19	100.0%	94.7%	68.4%	26.3%	5.3%	0.0%	0.0%	0.0%
研究所以上	18	100.0%	94.4%	83.3%	11.1%	5.6%	0.0%	0.0%	0.0%
婚姻狀況									
已婚，無小孩	3	100.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
已婚，有小孩	32	100.0%	96.9%	78.1%	18.8%	3.1%	0.0%	0.0%	0.0%
未婚	19	100.0%	94.7%	73.7%	21.1%	5.3%	0.0%	0.0%	0.0%
行業									
旅遊從業人員	5	100.0%	100.0%	60.0%	40.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
軍職/公務人員	5	100.0%	80.0%	80.0%	0.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%
教職	13	100.0%	100.0%	76.9%	23.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
工業	1	100.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
商業	3	100.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
家管/退休/待業	13	100.0%	100.0%	84.6%	15.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
學生	14	100.0%	92.9%	71.4%	21.4%	7.1%	0.0%	0.0%	0.0%
農業及其他	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

註：本表僅包含「有使用故宮團體導覽解說人員」之受訪者。

原始問卷：9-1. 請問您對故宮團體導覽解說人員「服務態度」滿意度看法？

附表50、觀眾對故宮團體導覽解說人員服務態度的滿意度（續完）

項目別	樣本數	合計	滿意			尚可	不滿意		
			小計	非常滿意	還算滿意		小計	不太滿意	非常不滿意
整體	54	100.0%	96.3%	77.8%	18.5%	3.7%	0.0%	0.0%	0.0%
居住地區									
臺灣地區	40	100.0%	95.0%	80.0%	15.0%	5.0%	0.0%	0.0%	0.0%
港澳/中國大陸地區	1	100.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
日本/韓國	4	100.0%	100.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
美國/加拿大/歐洲	6	100.0%	100.0%	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
其他地區	3	100.0%	100.0%	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
觀眾屬性									
團體	33	100.0%	93.9%	75.8%	18.2%	6.1%	0.0%	0.0%	0.0%
散客	21	100.0%	100.0%	81.0%	19.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
參觀日期									
平日	49	100.0%	95.9%	75.5%	20.4%	4.1%	0.0%	0.0%	0.0%
假日	5	100.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
參觀次數									
第一次	13	100.0%	100.0%	76.9%	23.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
二次及以上	41	100.0%	95.1%	78.0%	17.1%	4.9%	0.0%	0.0%	0.0%
停留時間									
1小時以內	4	100.0%	100.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1-2小時	22	100.0%	95.5%	72.7%	22.7%	4.5%	0.0%	0.0%	0.0%
2-3小時	14	100.0%	92.9%	85.7%	7.1%	7.1%	0.0%	0.0%	0.0%
3-4小時	5	100.0%	100.0%	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
4小時以上	9	100.0%	100.0%	88.9%	11.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

註：本表僅包含「有使用故宮團體導覽解說人員」之受訪者。

原始問卷：9-1. 請問您對故宮團體導覽解說人員「服務態度」滿意度看法？

附表51、觀眾對故宮團體導覽解說人員導覽內容說明的滿意度

項目別	樣本數	合計	滿意			尚可	不滿意		
			小計	非常滿意	還算滿意		小計	不太滿意	非常不滿意
整體	54	100.0%	90.7%	70.4%	20.4%	7.4%	1.9%	1.9%	0.0%
性別									
男性	18	100.0%	94.4%	77.8%	16.7%	5.6%	0.0%	0.0%	0.0%
女性	36	100.0%	88.9%	66.7%	22.2%	8.3%	2.8%	2.8%	0.0%
年齡									
15~19歲	10	100.0%	70.0%	60.0%	10.0%	20.0%	10.0%	10.0%	0.0%
20~29歲	5	100.0%	100.0%	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
30~39歲	8	100.0%	87.5%	50.0%	37.5%	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%
40~49歲	22	100.0%	95.5%	77.3%	18.2%	4.5%	0.0%	0.0%	0.0%
50~59歲	4	100.0%	100.0%	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
60歲及以上	5	100.0%	100.0%	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
教育程度									
國/初中及以下	2	100.0%	100.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
高中(高職)	8	100.0%	75.0%	75.0%	0.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%
專科	7	100.0%	100.0%	71.4%	28.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
大學	19	100.0%	94.7%	68.4%	26.3%	0.0%	5.3%	5.3%	0.0%
研究所以上	18	100.0%	88.9%	72.2%	16.7%	11.1%	0.0%	0.0%	0.0%
婚姻狀況									
已婚，無小孩	3	100.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
已婚，有小孩	32	100.0%	93.8%	71.9%	21.9%	6.3%	0.0%	0.0%	0.0%
未婚	19	100.0%	84.2%	63.2%	21.1%	10.5%	5.3%	5.3%	0.0%
行業									
旅遊從業人員	5	100.0%	100.0%	60.0%	40.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
軍職/公務人員	5	100.0%	80.0%	80.0%	0.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%
教職	13	100.0%	100.0%	69.2%	30.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
工業	1	100.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
商業	3	100.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
家管/退休/待業	13	100.0%	100.0%	76.9%	23.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
學生	14	100.0%	71.4%	57.1%	14.3%	21.4%	7.1%	7.1%	0.0%
農業及其他	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

註：本表僅包含「有使用故宮團體導覽解說人員」之受訪者。

原始問卷：9-2. 請問您對故宮團體導覽解說人員「導覽內容說明」滿意度看法？

附表51、觀眾對故宮團體導覽解說人員導覽內容說明的滿意度（續完）

項目別	樣本數	合計	滿意			尚可	不滿意		
			小計	非常滿意	還算滿意		小計	不太滿意	非常不滿意
整體	54	100.0%	90.7%	70.4%	20.4%	7.4%	1.9%	1.9%	0.0%
居住地區									
臺灣地區	40	100.0%	90.0%	72.5%	17.5%	7.5%	2.5%	2.5%	0.0%
港澳/中國大陸地區	1	100.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
日本/韓國	4	100.0%	75.0%	50.0%	25.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%
美國/加拿大/歐洲	6	100.0%	100.0%	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
其他地區	3	100.0%	100.0%	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
觀眾屬性									
團體	33	100.0%	87.9%	66.7%	21.2%	9.1%	3.0%	3.0%	0.0%
散客	21	100.0%	95.2%	76.2%	19.0%	4.8%	0.0%	0.0%	0.0%
參觀日期									
平日	49	100.0%	89.8%	67.3%	22.4%	8.2%	2.0%	2.0%	0.0%
假日	5	100.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
參觀次數									
第一次	13	100.0%	100.0%	69.2%	30.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
二次及以上	41	100.0%	87.8%	70.7%	17.1%	9.8%	2.4%	2.4%	0.0%
停留時間									
1小時以內	4	100.0%	100.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1-2小時	22	100.0%	86.4%	63.6%	22.7%	9.1%	4.5%	4.5%	0.0%
2-3小時	14	100.0%	92.9%	78.6%	14.3%	7.1%	0.0%	0.0%	0.0%
3-4小時	5	100.0%	80.0%	60.0%	20.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%
4小時以上	9	100.0%	100.0%	88.9%	11.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

註：本表僅包含「有使用故宮團體導覽解說人員」之受訪者。

原始問卷：9-2. 請問您對故宮團體導覽解說人員「導覽內容說明」滿意度看法？

附表52、觀眾對旅遊團導遊解說人員服務態度的滿意度

項目別	樣本數	合計	滿意			尚可	不滿意		
			小計	非常滿意	還算滿意		小計	不太滿意	非常不滿意
整體	394	100.0%	95.2%	80.2%	15.0%	3.8%	1.0%	0.0%	1.0%
性別									
男性	205	100.0%	93.7%	76.1%	17.6%	4.9%	1.5%	0.0%	1.5%
女性	189	100.0%	96.8%	84.7%	12.2%	2.6%	0.5%	0.0%	0.5%
年齡 ^a									
15~19歲	11	100.0%	90.9%	81.8%	9.1%	0.0%	9.1%	0.0%	9.1%
20~29歲	98	100.0%	93.9%	85.7%	8.2%	6.1%	0.0%	0.0%	0.0%
30~39歲	91	100.0%	94.5%	73.6%	20.9%	4.4%	1.1%	0.0%	1.1%
40~49歲	82	100.0%	97.6%	85.4%	12.2%	2.4%	0.0%	0.0%	0.0%
50~59歲	52	100.0%	100.0%	84.6%	15.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
60歲及以上	60	100.0%	91.7%	70.0%	21.7%	5.0%	3.3%	0.0%	3.3%
教育程度									
國/初中及以下	15	100.0%	100.0%	73.3%	26.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
高中(高職)	68	100.0%	95.6%	83.8%	11.8%	1.5%	2.9%	0.0%	2.9%
專科	47	100.0%	97.9%	85.1%	12.8%	2.1%	0.0%	0.0%	0.0%
大學	232	100.0%	94.8%	81.0%	13.8%	4.7%	0.4%	0.0%	0.4%
研究所以上	32	100.0%	90.6%	62.5%	28.1%	6.3%	3.1%	0.0%	3.1%
婚姻狀況									
已婚，無小孩	56	100.0%	100.0%	91.1%	8.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
已婚，有小孩	232	100.0%	94.4%	78.0%	16.4%	4.3%	1.3%	0.0%	1.3%
未婚	106	100.0%	94.3%	79.2%	15.1%	4.7%	0.9%	0.0%	0.9%
行業 ^a									
旅遊從業人員	48	100.0%	95.8%	66.7%	29.2%	4.2%	0.0%	0.0%	0.0%
軍職/公務人員	37	100.0%	100.0%	83.8%	16.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
教職	22	100.0%	86.4%	72.7%	13.6%	9.1%	4.5%	0.0%	4.5%
工業	37	100.0%	100.0%	89.2%	10.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
商業	143	100.0%	94.4%	85.3%	9.1%	5.6%	0.0%	0.0%	0.0%
家管/退休/待業	66	100.0%	95.5%	78.8%	16.7%	1.5%	3.0%	0.0%	3.0%
學生	31	100.0%	90.3%	74.2%	16.1%	6.5%	3.2%	0.0%	3.2%
農業及其他	10	100.0%	100.0%	70.0%	30.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

註：本表僅包含「有使用旅遊團導遊解說人員」之受訪者。

原始問卷：9-3. 請問您對旅遊團導遊解說人員「服務態度」滿意度看法？

附表52、觀眾對旅遊團導遊解說人員服務態度的滿意度（續完）

項目別	樣本數	合計	滿意			尚可	不滿意		
			小計	非常滿意	還算滿意		小計	不太滿意	非常不滿意
整體	394	100.0%	95.2%	80.2%	15.0%	3.8%	1.0%	0.0%	1.0%
居住地區 ^a									
臺灣地區	21	100.0%	100.0%	52.4%	47.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
港澳/中國大陸地區	304	100.0%	96.7%	84.5%	12.2%	3.0%	0.3%	0.0%	0.3%
日本/韓國	51	100.0%	86.3%	66.7%	19.6%	11.8%	2.0%	0.0%	2.0%
美國/加拿大/歐洲	15	100.0%	86.7%	80.0%	6.7%	0.0%	13.3%	0.0%	13.3%
其他地區	3	100.0%	100.0%	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
參觀日期									
平日	319	100.0%	94.4%	80.9%	13.5%	4.4%	1.3%	0.0%	1.3%
假日	75	100.0%	98.7%	77.3%	21.3%	1.3%	0.0%	0.0%	0.0%
參觀次數 ^a									
第一次	327	100.0%	94.8%	83.2%	11.6%	4.0%	1.2%	0.0%	1.2%
二次及以上	67	100.0%	97.0%	65.7%	31.3%	3.0%	0.0%	0.0%	0.0%
停留時間									
1小時以內	18	100.0%	94.4%	72.2%	22.2%	5.6%	0.0%	0.0%	0.0%
1-2小時	276	100.0%	94.6%	78.6%	15.9%	4.3%	1.1%	0.0%	1.1%
2-3小時	91	100.0%	97.8%	86.8%	11.0%	1.1%	1.1%	0.0%	1.1%
3-4小時	6	100.0%	100.0%	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
4小時以上	3	100.0%	66.7%	66.7%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%

註：本表僅包含「有使用旅遊團導遊解說人員」之受訪者。

原始問卷：9-3. 請問您對旅遊團導遊解說人員「服務態度」滿意度看法？

附表53、觀眾對旅遊團導遊解說人員導覽內容說明的滿意度

項目別	樣本數	合計	滿意			尚可	不滿意		
			小計	非常滿意	還算滿意		小計	不太滿意	非常不滿意
整體	394	100.0%	93.7%	77.2%	16.5%	5.6%	0.8%	0.0%	0.8%
性別									
男性	205	100.0%	91.7%	72.2%	19.5%	7.3%	1.0%	0.0%	1.0%
女性	189	100.0%	95.8%	82.5%	13.2%	3.7%	0.5%	0.0%	0.5%
年齡 ^a									
15~19歲	11	100.0%	90.9%	81.8%	9.1%	0.0%	9.1%	0.0%	9.1%
20~29歲	98	100.0%	92.9%	82.7%	10.2%	7.1%	0.0%	0.0%	0.0%
30~39歲	91	100.0%	92.3%	68.1%	24.2%	6.6%	1.1%	0.0%	1.1%
40~49歲	82	100.0%	95.1%	81.7%	13.4%	4.9%	0.0%	0.0%	0.0%
50~59歲	52	100.0%	100.0%	84.6%	15.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
60歲及以上	60	100.0%	90.0%	68.3%	21.7%	8.3%	1.7%	0.0%	1.7%
教育程度 ^a									
國/初中及以下	15	100.0%	100.0%	73.3%	26.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
高中(高職)	68	100.0%	95.6%	83.8%	11.8%	1.5%	2.9%	0.0%	2.9%
專科	47	100.0%	97.9%	83.0%	14.9%	2.1%	0.0%	0.0%	0.0%
大學	232	100.0%	92.7%	77.2%	15.5%	7.3%	0.0%	0.0%	0.0%
研究所以上	32	100.0%	87.5%	56.3%	31.3%	9.4%	3.1%	0.0%	3.1%
婚姻狀況									
已婚，無小孩	56	100.0%	98.2%	87.5%	10.7%	1.8%	0.0%	0.0%	0.0%
已婚，有小孩	232	100.0%	92.7%	75.0%	17.7%	6.5%	0.9%	0.0%	0.9%
未婚	106	100.0%	93.4%	76.4%	17.0%	5.7%	0.9%	0.0%	0.9%
行業									
旅遊從業人員	48	100.0%	91.7%	64.6%	27.1%	8.3%	0.0%	0.0%	0.0%
軍職/公務人員	37	100.0%	94.6%	81.1%	13.5%	5.4%	0.0%	0.0%	0.0%
教職	22	100.0%	77.3%	63.6%	13.6%	18.2%	4.5%	0.0%	4.5%
工業	37	100.0%	100.0%	81.1%	18.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
商業	143	100.0%	94.4%	82.5%	11.9%	5.6%	0.0%	0.0%	0.0%
家管/退休/待業	66	100.0%	95.5%	75.8%	19.7%	3.0%	1.5%	0.0%	1.5%
學生	31	100.0%	90.3%	77.4%	12.9%	6.5%	3.2%	0.0%	3.2%
農業及其他	10	100.0%	100.0%	70.0%	30.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

註：本表僅包含「有使用旅遊團導遊解說人員」之受訪者。

原始問卷：9-4. 請問您對旅遊團導遊解說人員「導覽內容說明」滿意度看法？

附表53、觀眾對旅遊團導遊解說人員導覽內容說明的滿意度（續完）

項目別	樣本數	合計	滿意			尚可	不滿意		
			小計	非常滿意	還算滿意		小計	不太滿意	非常不滿意
整體	394	100.0%	93.7%	77.2%	16.5%	5.6%	0.8%	0.0%	0.8%
居住地區 ^a									
臺灣地區	21	100.0%	100.0%	52.4%	47.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
港澳/中國大陸地區	304	100.0%	95.1%	81.3%	13.8%	4.9%	0.0%	0.0%	0.0%
日本/韓國	51	100.0%	86.3%	64.7%	21.6%	11.8%	2.0%	0.0%	2.0%
美國/加拿大/歐洲	15	100.0%	80.0%	73.3%	6.7%	6.7%	13.3%	0.0%	13.3%
其他地區	3	100.0%	100.0%	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
參觀日期									
平日	319	100.0%	93.1%	78.1%	15.0%	6.0%	0.9%	0.0%	0.9%
假日	75	100.0%	96.0%	73.3%	22.7%	4.0%	0.0%	0.0%	0.0%
參觀次數 ^a									
第一次	327	100.0%	93.6%	80.1%	13.5%	5.5%	0.9%	0.0%	0.9%
二次及以上	67	100.0%	94.0%	62.7%	31.3%	6.0%	0.0%	0.0%	0.0%
停留時間									
1小時以內	18	100.0%	94.4%	72.2%	22.2%	5.6%	0.0%	0.0%	0.0%
1-2小時	276	100.0%	92.8%	76.1%	16.7%	6.5%	0.7%	0.0%	0.7%
2-3小時	91	100.0%	96.7%	81.3%	15.4%	2.2%	1.1%	0.0%	1.1%
3-4小時	6	100.0%	100.0%	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
4小時以上	3	100.0%	66.7%	66.7%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%

註：本表僅包含「有使用旅遊團導遊解說人員」之受訪者。

原始問卷：9-4. 請問您對旅遊團導遊解說人員「導覽內容說明」滿意度看法？

附表54、觀眾對個人語音導覽機內容說明的滿意度

項目別	樣本數	合計	滿意			尚可	不滿意		
			小計	非常滿意	還算滿意		小計	不太滿意	非常不滿意
整體	106	100.0%	81.1%	45.3%	35.8%	15.1%	3.8%	0.9%	2.8%
性別									
男性	47	100.0%	85.1%	44.7%	40.4%	12.8%	2.1%	2.1%	0.0%
女性	59	100.0%	78.0%	45.8%	32.2%	16.9%	5.1%	0.0%	5.1%
年齡									
15~19歲	6	100.0%	83.3%	50.0%	33.3%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29歲	35	100.0%	85.7%	37.1%	48.6%	11.4%	2.9%	2.9%	0.0%
30~39歲	27	100.0%	88.9%	51.9%	37.0%	3.7%	7.4%	0.0%	7.4%
40~49歲	21	100.0%	66.7%	52.4%	14.3%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%
50~59歲	10	100.0%	90.0%	50.0%	40.0%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%
60歲及以上	7	100.0%	57.1%	28.6%	28.6%	28.6%	14.3%	0.0%	14.3%
教育程度									
國/初中及以下	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
高中(高職)	11	100.0%	63.6%	54.5%	9.1%	36.4%	0.0%	0.0%	0.0%
專科	10	100.0%	80.0%	50.0%	30.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%
大學	66	100.0%	80.3%	43.9%	36.4%	15.2%	4.5%	0.0%	4.5%
研究所以上	19	100.0%	94.7%	42.1%	52.6%	0.0%	5.3%	5.3%	0.0%
婚姻狀況									
已婚，無小孩	15	100.0%	86.7%	40.0%	46.7%	6.7%	6.7%	0.0%	6.7%
已婚，有小孩	37	100.0%	73.0%	51.4%	21.6%	21.6%	5.4%	0.0%	5.4%
未婚	54	100.0%	85.2%	42.6%	42.6%	13.0%	1.9%	1.9%	0.0%
行業 ^a									
旅遊從業人員	2	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
軍職/公務人員	4	100.0%	75.0%	25.0%	50.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%
教職	6	100.0%	100.0%	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
工業	13	100.0%	100.0%	61.5%	38.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
商業	46	100.0%	82.6%	54.3%	28.3%	13.0%	4.3%	0.0%	4.3%
家管/退休/待業	14	100.0%	64.3%	35.7%	28.6%	28.6%	7.1%	0.0%	7.1%
學生	19	100.0%	84.2%	31.6%	52.6%	15.8%	0.0%	0.0%	0.0%
農業及其他	2	100.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%

註：本表僅包含「參加團體導覽或租用個人語音導覽機」之受訪者。
原始問卷：5-1. 請問您對個人語音導覽機「內容說明」滿意度看法？

附表54、觀眾對個人語音導覽機內容說明的滿意度（續完）

項目別	樣本數	合計	滿意			尚可	不滿意		
			小計	非常滿意	還算滿意		小計	不太滿意	非常不滿意
整體	106	100.0%	81.1%	45.3%	35.8%	15.1%	3.8%	0.9%	2.8%
居住地區									
臺灣地區	42	100.0%	73.8%	42.9%	31.0%	21.4%	4.8%	0.0%	4.8%
港澳/中國大陸地區	15	100.0%	93.3%	53.3%	40.0%	6.7%	0.0%	0.0%	0.0%
日本/韓國	16	100.0%	68.8%	25.0%	43.8%	25.0%	6.3%	0.0%	6.3%
美國/加拿大/歐洲	17	100.0%	94.1%	52.9%	41.2%	0.0%	5.9%	5.9%	0.0%
其他地區	16	100.0%	87.5%	56.3%	31.3%	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%
參觀日期 ^a									
平日	84	100.0%	82.1%	51.2%	31.0%	15.5%	2.4%	1.2%	1.2%
假日	22	100.0%	77.3%	22.7%	54.5%	13.6%	9.1%	0.0%	9.1%
參觀次數									
第一次	57	100.0%	82.5%	43.9%	38.6%	14.0%	3.5%	1.8%	1.8%
二次及以上	49	100.0%	79.6%	46.9%	32.7%	16.3%	4.1%	0.0%	4.1%
停留時間									
1小時以內	2	100.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1-2小時	26	100.0%	80.8%	38.5%	42.3%	11.5%	7.7%	3.8%	3.8%
2-3小時	46	100.0%	82.6%	50.0%	32.6%	15.2%	2.2%	0.0%	2.2%
3-4小時	19	100.0%	73.7%	42.1%	31.6%	26.3%	0.0%	0.0%	0.0%
4小時以上	13	100.0%	84.6%	38.5%	46.2%	7.7%	7.7%	0.0%	7.7%

註：本表僅包含「參加團體導覽或租用個人語音導覽機」之受訪者。

原始問卷：5-1. 請問您對個人語音導覽機「內容說明」滿意度看法？

附表55、觀眾使用「國立故宮博物院官網」的比例

項目別	樣本數	合計	沒有使用	有使用
整體	944	100.0%	75.0%	25.0%
性別 *				
男性	446	100.0%	78.7%	21.3%
女性	498	100.0%	71.7%	28.3%
年齡				
15~19歲	54	100.0%	66.7%	33.3%
20~29歲	276	100.0%	76.4%	23.6%
30~39歲	230	100.0%	71.7%	28.3%
40~49歲	181	100.0%	71.3%	28.7%
50~59歲	112	100.0%	83.0%	17.0%
60歲及以上	91	100.0%	81.3%	18.7%
教育程度 *				
國/初中及以下	22	100.0%	90.9%	9.1%
高中(高職)	135	100.0%	78.5%	21.5%
專科	105	100.0%	83.8%	16.2%
大學	529	100.0%	74.9%	25.1%
研究所以上	153	100.0%	64.1%	35.9%
婚姻狀況 *				
已婚，無小孩	115	100.0%	81.7%	18.3%
已婚，有小孩	435	100.0%	79.1%	20.9%
未婚	394	100.0%	68.5%	31.5%
行業 *				
旅遊從業人員	82	100.0%	68.3%	31.7%
軍職/公務人員	72	100.0%	81.9%	18.1%
教職	61	100.0%	60.7%	39.3%
工業	89	100.0%	88.8%	11.2%
商業	324	100.0%	77.8%	22.2%
家管/退休/待業	148	100.0%	73.0%	27.0%
學生	151	100.0%	66.9%	33.1%
農業及其他	17	100.0%	94.1%	5.9%

原始問卷：Q10. 請問您來參觀國立故宮博物院之前，有沒有使用過國立故宮博物院的官網來蒐集相關的資訊？

附表55、觀眾使用「國立故宮博物院官網」的比例(續完)

項目別	樣本數	合計	沒有使用	有使用
整體	944	100.0%	75.0%	25.0%
居住地區 *				
臺灣地區	356	100.0%	54.5%	45.5%
港澳/中國大陸地區	352	100.0%	90.9%	9.1%
日本/韓國	101	100.0%	82.2%	17.8%
美國/加拿大/歐洲	77	100.0%	81.8%	18.2%
其他地區	58	100.0%	82.8%	17.2%
觀眾屬性 *				
團體	474	100.0%	85.0%	15.0%
散客	470	100.0%	64.9%	35.1%
參觀日期				
平日	727	100.0%	75.7%	24.3%
假日	217	100.0%	72.8%	27.2%
參觀次數 *				
第一次	550	100.0%	88.4%	11.6%
二次及以上	394	100.0%	56.3%	43.7%
觀眾類型 *				
低頻率自由參觀者	338	100.0%	71.9%	28.1%
高頻率自由參觀者	111	100.0%	42.3%	57.7%
有人員導覽參觀者	495	100.0%	84.4%	15.6%
停留時間 *				
1小時以內	54	100.0%	74.1%	25.9%
1-2小時	481	100.0%	81.7%	18.3%
2-3小時	296	100.0%	71.6%	28.4%
3-4小時	65	100.0%	64.6%	35.4%
4小時以上	48	100.0%	43.8%	56.3%

原始問卷：Q10. 請問您來參觀國立故宮博物院之前，有沒有使用過國立故宮博物院的官網來蒐集相關的資訊？

附表56、觀眾來訪前未使用「國立故宮博物院的官網」之原因

項目別	樣本數	合計	想用，但不知道國立故宮博物院官網網址	想用，但連不上國立故宮博物院的官網	沒有需求	不會使用網際網路	無上網設備可使用
整體	708	100.0%	23.9%	0.8%	67.1%	5.1%	3.1%
性別							
男性	351	100.0%	23.9%	1.4%	66.4%	4.8%	3.4%
女性	357	100.0%	23.8%	0.3%	67.8%	5.3%	2.8%
年齡 ^a							
15~19歲	36	100.0%	19.4%	0.0%	75.0%	0.0%	5.6%
20~29歲	211	100.0%	28.0%	0.0%	69.2%	0.0%	2.8%
30~39歲	165	100.0%	26.7%	0.6%	70.3%	0.0%	2.4%
40~49歲	129	100.0%	23.3%	3.1%	65.9%	5.4%	2.3%
50~59歲	93	100.0%	18.3%	1.1%	66.7%	10.8%	3.2%
60歲及以上	74	100.0%	16.2%	0.0%	52.7%	25.7%	5.4%
教育程度 ^a							
國/初中及以下	20	100.0%	10.0%	0.0%	55.0%	35.0%	0.0%
高中(高職)	106	100.0%	17.9%	0.0%	56.6%	18.9%	6.6%
專科	88	100.0%	17.0%	3.4%	73.9%	2.3%	3.4%
大學	396	100.0%	25.3%	0.8%	69.9%	1.8%	2.3%
研究所以上	98	100.0%	33.7%	0.0%	63.3%	0.0%	3.1%
婚姻狀況 ^a							
已婚，無小孩	94	100.0%	30.9%	2.1%	57.4%	5.3%	4.3%
已婚，有小孩	344	100.0%	21.2%	0.6%	66.0%	9.0%	3.2%
未婚	270	100.0%	24.8%	0.7%	71.9%	0.0%	2.6%
行業 ^a							
旅遊從業人員	56	100.0%	21.4%	5.4%	71.4%	0.0%	1.8%
軍職/公務人員	59	100.0%	23.7%	0.0%	66.1%	5.1%	5.1%
教職	37	100.0%	29.7%	2.7%	59.5%	5.4%	2.7%
工業	79	100.0%	21.5%	0.0%	65.8%	7.6%	5.1%
商業	252	100.0%	25.8%	0.0%	69.4%	2.4%	2.4%
家管/退休/待業	108	100.0%	21.3%	1.9%	58.3%	14.8%	3.7%
學生	101	100.0%	24.8%	0.0%	73.3%	0.0%	2.0%
農業及其他	16	100.0%	12.5%	0.0%	62.5%	18.8%	6.3%

註：本表僅包含「沒有使用國立故宮博物院官網」之受訪者。

原始問卷：請問您為什麼沒有使用?(單選)

附表56、觀眾來訪前未使用「國立故宮博物院的官網」之原因(續完)

項目別	樣本數	合計	想用，但不知道國立故宮博物院官網網址	想用，但連不上國立故宮博物院的官網	沒有需求	不會使用網際網路	無上網設備可使用
整體	708	100.0%	23.9%	0.8%	67.1%	5.1%	3.1%
居住地區 ^a							
臺灣地區	194	100.0%	9.8%	1.0%	85.6%	3.6%	0.0%
港澳/中國大陸地區	320	100.0%	23.4%	0.9%	62.5%	7.5%	5.6%
日本/韓國	83	100.0%	34.9%	1.2%	56.6%	3.6%	3.6%
美國/加拿大/歐洲	63	100.0%	46.0%	0.0%	50.8%	1.6%	1.6%
其他地區	48	100.0%	35.4%	0.0%	62.5%	2.1%	0.0%
觀眾屬性							
團體	403	100.0%	26.6%	1.0%	61.0%	6.9%	4.5%
散客	305	100.0%	20.3%	0.7%	75.1%	2.6%	1.3%
參觀日期							
平日	550	100.0%	24.0%	0.9%	66.4%	5.5%	3.3%
假日	158	100.0%	23.4%	0.6%	69.6%	3.8%	2.5%
參觀次數 [*]							
第一次	486	100.0%	28.2%	0.4%	60.3%	6.6%	4.5%
二次及以上	222	100.0%	14.4%	1.8%	82.0%	1.8%	0.0%
觀眾類型 ^a							
低頻率自由參觀者	243	100.0%	21.4%	0.0%	74.1%	2.9%	1.6%
高頻率自由參觀者	47	100.0%	8.5%	2.1%	87.2%	2.1%	0.0%
有人員導覽參觀者	418	100.0%	27.0%	1.2%	60.8%	6.7%	4.3%
停留時間							
1小時以內	40	100.0%	22.5%	0.0%	72.5%	5.0%	0.0%
1-2小時	393	100.0%	22.6%	1.3%	67.2%	4.6%	4.3%
2-3小時	212	100.0%	25.5%	0.0%	66.5%	6.1%	1.9%
3-4小時	42	100.0%	28.6%	0.0%	61.9%	7.1%	2.4%
4小時以上	21	100.0%	23.8%	4.8%	71.4%	0.0%	0.0%

註：本表僅包含「沒有使用國立故宮博物院官網」之受訪者。

原始問卷：請問您為什麼沒有使用?(單選)

附表57、使用官網之觀眾對「網站介面操作便利性」的滿意度

項目別	樣本數	合計	滿意			尚可	不滿意		
			小計	非常滿意	還算滿意		小計	不太滿意	非常不滿意
整體	236	100.0%	82.6%	39.4%	43.2%	14.8%	2.5%	1.7%	0.8%
性別									
男性	95	100.0%	84.2%	41.1%	43.2%	11.6%	4.2%	2.1%	2.1%
女性	141	100.0%	81.6%	38.3%	43.3%	17.0%	1.4%	1.4%	0.0%
年齡									
15~19歲	18	100.0%	88.9%	44.4%	44.4%	11.1%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29歲	65	100.0%	86.2%	43.1%	43.1%	12.3%	1.5%	1.5%	0.0%
30~39歲	65	100.0%	80.0%	30.8%	49.2%	16.9%	3.1%	1.5%	1.5%
40~49歲	52	100.0%	84.6%	42.3%	42.3%	13.5%	1.9%	1.9%	0.0%
50~59歲	19	100.0%	78.9%	47.4%	31.6%	21.1%	0.0%	0.0%	0.0%
60歲及以上	17	100.0%	70.6%	35.3%	35.3%	17.6%	11.8%	5.9%	5.9%
教育程度									
國/初中及以下	2	100.0%	100.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
高中(高職)	29	100.0%	86.2%	48.3%	37.9%	10.3%	3.4%	0.0%	3.4%
專科	17	100.0%	88.2%	64.7%	23.5%	11.8%	0.0%	0.0%	0.0%
大學	133	100.0%	84.2%	36.8%	47.4%	12.8%	3.0%	2.3%	0.8%
研究所以上	55	100.0%	74.5%	32.7%	41.8%	23.6%	1.8%	1.8%	0.0%
婚姻狀況									
已婚，無小孩	21	100.0%	95.2%	52.4%	42.9%	4.8%	0.0%	0.0%	0.0%
已婚，有小孩	91	100.0%	82.4%	44.0%	38.5%	15.4%	2.2%	1.1%	1.1%
未婚	124	100.0%	80.6%	33.9%	46.8%	16.1%	3.2%	2.4%	0.8%
行業									
旅遊從業人員	26	100.0%	76.9%	30.8%	46.2%	15.4%	7.7%	7.7%	0.0%
軍職/公務人員	13	100.0%	100.0%	76.9%	23.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
教職	24	100.0%	95.8%	50.0%	45.8%	4.2%	0.0%	0.0%	0.0%
工業	10	100.0%	90.0%	20.0%	70.0%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%
商業	72	100.0%	80.6%	36.1%	44.4%	16.7%	2.8%	1.4%	1.4%
家管/退休/待業	40	100.0%	72.5%	37.5%	35.0%	22.5%	5.0%	2.5%	2.5%
學生	50	100.0%	84.0%	38.0%	46.0%	16.0%	0.0%	0.0%	0.0%
農業及其他	1	100.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

註：本表僅包含「有使用國立故宮博物院官網」之受訪者。

原始問卷：10-1. 請問您對「網站介面操作便利性」滿意度看法？

附表57、使用官網之觀眾對「網站介面操作便利性」的滿意度（續完）

項目別	樣本數	合計	滿意			尚可	不滿意		
			小計	非常滿意	還算滿意		小計	不太滿意	非常不滿意
整體	236	100.0%	82.6%	39.4%	43.2%	14.8%	2.5%	1.7%	0.8%
居住地區 ^a									
臺灣地區	162	100.0%	80.9%	37.0%	43.8%	16.7%	2.5%	1.9%	0.6%
港澳/中國大陸地區	32	100.0%	100.0%	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
日本/韓國	18	100.0%	61.1%	22.2%	38.9%	27.8%	11.1%	5.6%	5.6%
美國/加拿大/歐洲	14	100.0%	85.7%	21.4%	64.3%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%
其他地區	10	100.0%	90.0%	20.0%	70.0%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%
觀眾屬性 ^a									
團體	71	100.0%	84.5%	53.5%	31.0%	12.7%	2.8%	2.8%	0.0%
散客	165	100.0%	81.8%	33.3%	48.5%	15.8%	2.4%	1.2%	1.2%
參觀日期									
平日	177	100.0%	83.1%	40.7%	42.4%	14.1%	2.8%	2.3%	0.6%
假日	59	100.0%	81.4%	35.6%	45.8%	16.9%	1.7%	0.0%	1.7%
參觀次數									
第一次	64	100.0%	90.6%	46.9%	43.8%	7.8%	1.6%	1.6%	0.0%
二次及以上	172	100.0%	79.7%	36.6%	43.0%	17.4%	2.9%	1.7%	1.2%
觀眾類型 ^a									
低頻率自由參觀者	95	100.0%	85.3%	30.5%	54.7%	11.6%	3.2%	1.1%	2.1%
高頻率自由參觀者	64	100.0%	78.1%	37.5%	40.6%	21.9%	0.0%	0.0%	0.0%
有人員導覽參觀者	77	100.0%	83.1%	51.9%	31.2%	13.0%	3.9%	3.9%	0.0%
停留時間									
1小時以內	14	100.0%	78.6%	28.6%	50.0%	21.4%	0.0%	0.0%	0.0%
1-2小時	88	100.0%	86.4%	45.5%	40.9%	12.5%	1.1%	1.1%	0.0%
2-3小時	84	100.0%	83.3%	32.1%	51.2%	13.1%	3.6%	2.4%	1.2%
3-4小時	23	100.0%	82.6%	43.5%	39.1%	13.0%	4.3%	0.0%	4.3%
4小時以上	27	100.0%	70.4%	44.4%	25.9%	25.9%	3.7%	3.7%	0.0%

註：本表僅包含「有使用國立故宮博物院官網」之受訪者。

原始問卷：10-1. 請問您對「網站介面操作便利性」滿意度看法？

附表58、使用官網之觀眾對「內容豐富性」的滿意度

項目別	樣本數	合計	滿意			尚可	不滿意		
			小計	非常滿意	還算滿意		小計	不太滿意	非常不滿意
整體	236	100.0%	81.4%	41.1%	40.3%	15.7%	3.0%	2.5%	0.4%
性別									
男性	95	100.0%	84.2%	43.2%	41.1%	12.6%	3.2%	2.1%	1.1%
女性	141	100.0%	79.4%	39.7%	39.7%	17.7%	2.8%	2.8%	0.0%
年齡									
15~19歲	18	100.0%	94.4%	44.4%	50.0%	5.6%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29歲	65	100.0%	84.6%	47.7%	36.9%	13.8%	1.5%	1.5%	0.0%
30~39歲	65	100.0%	83.1%	36.9%	46.2%	12.3%	4.6%	4.6%	0.0%
40~49歲	52	100.0%	73.1%	40.4%	32.7%	25.0%	1.9%	1.9%	0.0%
50~59歲	19	100.0%	84.2%	42.1%	42.1%	15.8%	0.0%	0.0%	0.0%
60歲及以上	17	100.0%	70.6%	29.4%	41.2%	17.6%	11.8%	5.9%	5.9%
教育程度									
國/初中及以下	2	100.0%	100.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
高中(高職)	29	100.0%	89.7%	48.3%	41.4%	6.9%	3.4%	0.0%	3.4%
專科	17	100.0%	88.2%	47.1%	41.2%	11.8%	0.0%	0.0%	0.0%
大學	133	100.0%	79.7%	41.4%	38.3%	18.0%	2.3%	2.3%	0.0%
研究所以上	55	100.0%	78.2%	34.5%	43.6%	16.4%	5.5%	5.5%	0.0%
婚姻狀況									
已婚，無小孩	21	100.0%	95.2%	52.4%	42.9%	4.8%	0.0%	0.0%	0.0%
已婚，有小孩	91	100.0%	80.2%	41.8%	38.5%	15.4%	4.4%	3.3%	1.1%
未婚	124	100.0%	79.8%	38.7%	41.1%	17.7%	2.4%	2.4%	0.0%
行業									
旅遊從業人員	26	100.0%	73.1%	38.5%	34.6%	23.1%	3.8%	3.8%	0.0%
軍職/公務人員	13	100.0%	92.3%	69.2%	23.1%	7.7%	0.0%	0.0%	0.0%
教職	24	100.0%	100.0%	58.3%	41.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
工業	10	100.0%	100.0%	40.0%	60.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
商業	72	100.0%	76.4%	36.1%	40.3%	19.4%	4.2%	4.2%	0.0%
家管/退休/待業	40	100.0%	70.0%	27.5%	42.5%	22.5%	7.5%	5.0%	2.5%
學生	50	100.0%	86.0%	44.0%	42.0%	14.0%	0.0%	0.0%	0.0%
農業及其他	1	100.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

註：本表僅包含「有使用國立故宮博物院官網」之受訪者。

原始問卷：10-2. 請問您對「網站內容豐富性」滿意度看法？

附表58、使用官網之觀眾對「內容豐富性」的滿意度（續完）

項目別	樣本數	合計	滿意			尚可	不滿意		
			小計	非常滿意	還算滿意		小計	不太滿意	非常不滿意
整體	236	100.0%	81.4%	41.1%	40.3%	15.7%	3.0%	2.5%	0.4%
居住地區 ^a									
臺灣地區	162	100.0%	82.1%	40.7%	41.4%	14.8%	3.1%	3.1%	0.0%
港澳/中國大陸地區	32	100.0%	96.9%	68.8%	28.1%	3.1%	0.0%	0.0%	0.0%
日本/韓國	18	100.0%	44.4%	22.2%	22.2%	44.4%	11.1%	5.6%	5.6%
美國/加拿大/歐洲	14	100.0%	85.7%	14.3%	71.4%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%
其他地區	10	100.0%	80.0%	30.0%	50.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%
觀眾屬性									
團體	71	100.0%	83.1%	50.7%	32.4%	15.5%	1.4%	1.4%	0.0%
散客	165	100.0%	80.6%	37.0%	43.6%	15.8%	3.6%	3.0%	0.6%
參觀日期									
平日	177	100.0%	79.7%	40.7%	39.0%	16.9%	3.4%	2.8%	0.6%
假日	59	100.0%	86.4%	42.4%	44.1%	11.9%	1.7%	1.7%	0.0%
參觀次數									
第一次	64	100.0%	87.5%	45.3%	42.2%	10.9%	1.6%	1.6%	0.0%
二次及以上	172	100.0%	79.1%	39.5%	39.5%	17.4%	3.5%	2.9%	0.6%
觀眾類型									
低頻率自由參觀者	95	100.0%	85.3%	35.8%	49.5%	11.6%	3.2%	2.1%	1.1%
高頻率自由參觀者	64	100.0%	73.4%	39.1%	34.4%	23.4%	3.1%	3.1%	0.0%
有人員導覽參觀者	77	100.0%	83.1%	49.4%	33.8%	14.3%	2.6%	2.6%	0.0%
停留時間									
1小時以內	14	100.0%	71.4%	42.9%	28.6%	28.6%	0.0%	0.0%	0.0%
1-2小時	88	100.0%	85.2%	47.7%	37.5%	12.5%	2.3%	2.3%	0.0%
2-3小時	84	100.0%	78.6%	33.3%	45.2%	17.9%	3.6%	3.6%	0.0%
3-4小時	23	100.0%	87.0%	39.1%	47.8%	8.7%	4.3%	0.0%	4.3%
4小時以上	27	100.0%	77.8%	44.4%	33.3%	18.5%	3.7%	3.7%	0.0%

註：本表僅包含「有使用國立故宮博物院官網」之受訪者。

原始問卷：10-2. 請問您對「網站內容豐富性」滿意度看法？

附表59、使用官網之觀眾對「網站介面視覺設計」的滿意度

項目別	樣本數	合計	滿意			尚可	不滿意		
			小計	非常滿意	還算滿意		小計	不太滿意	非常不滿意
整體	236	100.0%	82.2%	41.9%	40.3%	16.1%	1.7%	1.3%	0.4%
性別									
男性	95	100.0%	83.2%	41.1%	42.1%	14.7%	2.1%	1.1%	1.1%
女性	141	100.0%	81.6%	42.6%	39.0%	17.0%	1.4%	1.4%	0.0%
年齡 ^a									
15~19歲	18	100.0%	83.3%	44.4%	38.9%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29歲	65	100.0%	87.7%	52.3%	35.4%	10.8%	1.5%	1.5%	0.0%
30~39歲	65	100.0%	86.2%	33.8%	52.3%	10.8%	3.1%	3.1%	0.0%
40~49歲	52	100.0%	78.8%	42.3%	36.5%	21.2%	0.0%	0.0%	0.0%
50~59歲	19	100.0%	68.4%	42.1%	26.3%	31.6%	0.0%	0.0%	0.0%
60歲及以上	17	100.0%	70.6%	29.4%	41.2%	23.5%	5.9%	0.0%	5.9%
教育程度									
國/初中及以下	2	100.0%	100.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
高中(高職)	29	100.0%	86.2%	44.8%	41.4%	10.3%	3.4%	0.0%	3.4%
專科	17	100.0%	88.2%	64.7%	23.5%	11.8%	0.0%	0.0%	0.0%
大學	133	100.0%	81.2%	39.8%	41.4%	17.3%	1.5%	1.5%	0.0%
研究所以上	55	100.0%	80.0%	38.2%	41.8%	18.2%	1.8%	1.8%	0.0%
婚姻狀況									
已婚，無小孩	21	100.0%	90.5%	42.9%	47.6%	9.5%	0.0%	0.0%	0.0%
已婚，有小孩	91	100.0%	82.4%	39.6%	42.9%	16.5%	1.1%	0.0%	1.1%
未婚	124	100.0%	80.6%	43.5%	37.1%	16.9%	2.4%	2.4%	0.0%
行業									
旅遊從業人員	26	100.0%	80.8%	38.5%	42.3%	15.4%	3.8%	3.8%	0.0%
軍職/公務人員	13	100.0%	92.3%	76.9%	15.4%	7.7%	0.0%	0.0%	0.0%
教職	24	100.0%	100.0%	45.8%	54.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
工業	10	100.0%	80.0%	20.0%	60.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%
商業	72	100.0%	83.3%	40.3%	43.1%	15.3%	1.4%	1.4%	0.0%
家管/退休/待業	40	100.0%	65.0%	30.0%	35.0%	30.0%	5.0%	2.5%	2.5%
學生	50	100.0%	84.0%	48.0%	36.0%	16.0%	0.0%	0.0%	0.0%
農業及其他	1	100.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

註：本表僅包含「有使用國立故宮博物院官網」之受訪者。

原始問卷：10-3. 請問您對「網站介面視覺設計」滿意度看法？

附表59、使用官網之觀眾對「網站介面視覺設計」的滿意度（續完）

項目別	樣本數	合計	滿意			尚可	不滿意		
			小計	非常滿意	還算滿意		小計	不太滿意	非常不滿意
整體	236	100.0%	82.2%	41.9%	40.3%	16.1%	1.7%	1.3%	0.4%
居住地區 ^a									
臺灣地區	162	100.0%	82.7%	42.0%	40.7%	15.4%	1.9%	1.9%	0.0%
港澳/中國大陸地區	32	100.0%	100.0%	65.6%	34.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
日本/韓國	18	100.0%	55.6%	22.2%	33.3%	38.9%	5.6%	0.0%	5.6%
美國/加拿大/歐洲	14	100.0%	78.6%	21.4%	57.1%	21.4%	0.0%	0.0%	0.0%
其他地區	10	100.0%	70.0%	30.0%	40.0%	30.0%	0.0%	0.0%	0.0%
觀眾屬性									
團體	71	100.0%	85.9%	46.5%	39.4%	14.1%	0.0%	0.0%	0.0%
散客	165	100.0%	80.6%	40.0%	40.6%	17.0%	2.4%	1.8%	0.6%
參觀日期									
平日	177	100.0%	80.8%	42.4%	38.4%	16.9%	2.3%	1.7%	0.6%
假日	59	100.0%	86.4%	40.7%	45.8%	13.6%	0.0%	0.0%	0.0%
參觀次數									
第一次	64	100.0%	85.9%	46.9%	39.1%	14.1%	0.0%	0.0%	0.0%
二次及以上	172	100.0%	80.8%	40.1%	40.7%	16.9%	2.3%	1.7%	0.6%
觀眾類型									
低頻率自由參觀者	95	100.0%	84.2%	41.1%	43.2%	13.7%	2.1%	1.1%	1.1%
高頻率自由參觀者	64	100.0%	76.6%	39.1%	37.5%	21.9%	1.6%	1.6%	0.0%
有人員導覽參觀者	77	100.0%	84.4%	45.5%	39.0%	14.3%	1.3%	1.3%	0.0%
停留時間									
1小時以內	14	100.0%	92.9%	35.7%	57.1%	7.1%	0.0%	0.0%	0.0%
1-2小時	88	100.0%	86.4%	44.3%	42.0%	12.5%	1.1%	1.1%	0.0%
2-3小時	84	100.0%	82.1%	38.1%	44.0%	15.5%	2.4%	2.4%	0.0%
3-4小時	23	100.0%	69.6%	39.1%	30.4%	26.1%	4.3%	0.0%	4.3%
4小時以上	27	100.0%	74.1%	51.9%	22.2%	25.9%	0.0%	0.0%	0.0%
有無使用導覽									
有使用	99	100.0%	82.8%	46.5%	36.4%	15.2%	2.0%	1.0%	1.0%
沒有使用	137	100.0%	81.8%	38.7%	43.1%	16.8%	1.5%	1.5%	0.0%

註：本表僅包含「有使用國立故宮博物院官網」之受訪者。

原始問卷：10-3. 請問您對「網站介面視覺設計」滿意度看法？

附表60、使用官網之觀眾對「網站整體滿意度」

項目別	樣本數	合計	滿意			尚可	不滿意		
			小計	非常滿意	還算滿意		小計	不太滿意	非常不滿意
整體	236	100.0%	83.5%	38.1%	45.3%	14.4%	2.1%	1.7%	0.4%
性別									
男性	95	100.0%	85.3%	40.0%	45.3%	11.6%	3.2%	2.1%	1.1%
女性	141	100.0%	82.3%	36.9%	45.4%	16.3%	1.4%	1.4%	0.0%
年齡									
15~19歲	18	100.0%	88.9%	44.4%	44.4%	11.1%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29歲	65	100.0%	87.7%	41.5%	46.2%	10.8%	1.5%	1.5%	0.0%
30~39歲	65	100.0%	84.6%	33.8%	50.8%	12.3%	3.1%	3.1%	0.0%
40~49歲	52	100.0%	78.8%	36.5%	42.3%	21.2%	0.0%	0.0%	0.0%
50~59歲	19	100.0%	78.9%	42.1%	36.8%	21.1%	0.0%	0.0%	0.0%
60歲及以上	17	100.0%	76.5%	35.3%	41.2%	11.8%	11.8%	5.9%	5.9%
教育程度									
國/初中及以下	2	100.0%	100.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
高中(高職)	29	100.0%	93.1%	44.8%	48.3%	3.4%	3.4%	0.0%	3.4%
專科	17	100.0%	88.2%	52.9%	35.3%	11.8%	0.0%	0.0%	0.0%
大學	133	100.0%	84.2%	36.8%	47.4%	14.3%	1.5%	1.5%	0.0%
研究所以上	55	100.0%	74.5%	32.7%	41.8%	21.8%	3.6%	3.6%	0.0%
婚姻狀況									
已婚，無小孩	21	100.0%	95.2%	52.4%	42.9%	4.8%	0.0%	0.0%	0.0%
已婚，有小孩	91	100.0%	82.4%	38.5%	44.0%	14.3%	3.3%	2.2%	1.1%
未婚	124	100.0%	82.3%	35.5%	46.8%	16.1%	1.6%	1.6%	0.0%
行業									
旅遊從業人員	26	100.0%	76.9%	34.6%	42.3%	19.2%	3.8%	3.8%	0.0%
軍職/公務人員	13	100.0%	100.0%	76.9%	23.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
教職	24	100.0%	91.7%	50.0%	41.7%	8.3%	0.0%	0.0%	0.0%
工業	10	100.0%	90.0%	20.0%	70.0%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%
商業	72	100.0%	84.7%	34.7%	50.0%	12.5%	2.8%	2.8%	0.0%
家管/退休/待業	40	100.0%	75.0%	32.5%	42.5%	20.0%	5.0%	2.5%	2.5%
學生	50	100.0%	82.0%	36.0%	46.0%	18.0%	0.0%	0.0%	0.0%
農業及其他	1	100.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

註：本表僅包含「有使用國立故宮博物院官網」之受訪者。

原始問卷：10-4. 請問您對「網站整體」滿意度看法？

附表60、使用官網之觀眾對「網站整體滿意度」（續完）

項目別	樣本數	合計	滿意			尚可	不滿意		
			小計	非常滿意	還算滿意		小計	不太滿意	非常不滿意
整體	236	100.0%	83.5%	38.1%	45.3%	14.4%	2.1%	1.7%	0.4%
居住地區 ^a									
臺灣地區	162	100.0%	82.7%	35.2%	47.5%	15.4%	1.9%	1.9%	0.0%
港澳/中國大陸地區	32	100.0%	96.9%	71.9%	25.0%	3.1%	0.0%	0.0%	0.0%
日本/韓國	18	100.0%	66.7%	27.8%	38.9%	22.2%	11.1%	5.6%	5.6%
美國/加拿大/歐洲	14	100.0%	78.6%	21.4%	57.1%	21.4%	0.0%	0.0%	0.0%
其他地區	10	100.0%	90.0%	20.0%	70.0%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%
觀眾屬性									
團體	71	100.0%	88.7%	52.1%	36.6%	9.9%	1.4%	1.4%	0.0%
散客	165	100.0%	81.2%	32.1%	49.1%	16.4%	2.4%	1.8%	0.6%
參觀日期									
平日	177	100.0%	82.5%	40.1%	42.4%	15.3%	2.3%	1.7%	0.6%
假日	59	100.0%	86.4%	32.2%	54.2%	11.9%	1.7%	1.7%	0.0%
參觀次數									
第一次	64	100.0%	87.5%	42.2%	45.3%	10.9%	1.6%	1.6%	0.0%
二次及以上	172	100.0%	82.0%	36.6%	45.3%	15.7%	2.3%	1.7%	0.6%
觀眾類型									
低頻率自由參觀者	95	100.0%	83.2%	30.5%	52.6%	13.7%	3.2%	2.1%	1.1%
高頻率自由參觀者	64	100.0%	79.7%	35.9%	43.8%	20.3%	0.0%	0.0%	0.0%
有人員導覽參觀者	77	100.0%	87.0%	49.4%	37.7%	10.4%	2.6%	2.6%	0.0%
停留時間									
1小時以內	14	100.0%	92.9%	35.7%	57.1%	7.1%	0.0%	0.0%	0.0%
1-2小時	88	100.0%	87.5%	42.0%	45.5%	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%
2-3小時	84	100.0%	83.3%	34.5%	48.8%	13.1%	3.6%	3.6%	0.0%
3-4小時	23	100.0%	73.9%	34.8%	39.1%	21.7%	4.3%	0.0%	4.3%
4小時以上	27	100.0%	74.1%	40.7%	33.3%	22.2%	3.7%	3.7%	0.0%

註：本表僅包含「有使用國立故宮博物院官網」之受訪者。

原始問卷：10-4. 請問您對「網站整體」滿意度看法？

**附表61、觀眾參觀國立故宮博物院前，知道國立故宮博物院
在每周五及周六延長夜間開放時間至晚間九點之比例**

項目別	樣本數	合計	知道	不知道
整體	944	100.0%	34.3%	65.7%
性別 *				
男性	446	100.0%	30.7%	69.3%
女性	498	100.0%	37.6%	62.4%
年齡				
15~19歲	54	100.0%	38.9%	61.1%
20~29歲	276	100.0%	37.3%	62.7%
30~39歲	230	100.0%	36.1%	63.9%
40~49歲	181	100.0%	36.5%	63.5%
50~59歲	112	100.0%	26.8%	73.2%
60歲及以上	91	100.0%	23.1%	76.9%
教育程度 *				
國/初中及以下	22	100.0%	4.5%	95.5%
高中(高職)	135	100.0%	25.2%	74.8%
專科	105	100.0%	41.0%	59.0%
大學	529	100.0%	35.2%	64.8%
研究所以上	153	100.0%	39.2%	60.8%
婚姻狀況 *				
已婚，無小孩	115	100.0%	28.7%	71.3%
已婚，有小孩	435	100.0%	29.2%	70.8%
未婚	394	100.0%	41.6%	58.4%
行業 *				
旅遊從業人員	82	100.0%	54.9%	45.1%
軍職/公務人員	72	100.0%	26.4%	73.6%
教職	61	100.0%	37.7%	62.3%
工業	89	100.0%	25.8%	74.2%
商業	324	100.0%	31.8%	68.2%
家管/退休/待業	148	100.0%	36.5%	63.5%
學生	151	100.0%	36.4%	63.6%
農業及其他	17	100.0%	11.8%	88.2%

原始問卷：Q11-1. 在您今天來參觀前，請問您知不知道國立故宮博物院在每週五及週六延長夜間開放時間至晚間九點？

**附表61、觀眾參觀國立故宮博物院前，知道國立故宮博物院
在每周五及周六延長夜間開放時間至晚間九點之比例（續完）**

項目別	樣本數	合計	知道	不知道
整體	944	100.0%	34.3%	65.7%
居住地區 *				
臺灣地區	356	100.0%	55.1%	44.9%
港澳/中國大陸地區	352	100.0%	20.5%	79.5%
日本/韓國	101	100.0%	21.8%	78.2%
美國/加拿大/歐洲	77	100.0%	19.5%	80.5%
其他地區	58	100.0%	32.8%	67.2%
觀眾屬性 *				
團體	474	100.0%	22.8%	77.2%
散客	470	100.0%	46.0%	54.0%
參觀日期				
平日	727	100.0%	33.4%	66.6%
假日	217	100.0%	37.3%	62.7%
參觀次數 *				
第一次	550	100.0%	20.9%	79.1%
二次及以上	394	100.0%	53.0%	47.0%
觀眾類型 *				
低頻率自由參觀者	338	100.0%	37.6%	62.4%
高頻率自由參觀者	111	100.0%	70.3%	29.7%
有人員導覽參觀者	495	100.0%	24.0%	76.0%
停留時間 *				
1小時以內	54	100.0%	35.2%	64.8%
1-2小時	481	100.0%	29.7%	70.3%
2-3小時	296	100.0%	36.1%	63.9%
3-4小時	65	100.0%	36.9%	63.1%
4小時以上	48	100.0%	64.6%	35.4%

原始問卷：Q11-1. 在您今天來參觀前，請問您知不知道國立故宮博物院在每週五及週六延長夜間開放時間至晚間九點？

**附表62、觀眾參觀國立故宮博物院前，知道國立故宮博物院
在每周五及周六夜間6:30-9:00憑國人身分證件可免費參觀之比例**

項目別	樣本數	合計	知道	不知道
整體	944	100.0%	25.2%	74.8%
性別				
男性	446	100.0%	23.3%	76.7%
女性	498	100.0%	26.9%	73.1%
年齡 *				
15~19歲	54	100.0%	29.6%	70.4%
20~29歲	276	100.0%	29.0%	71.0%
30~39歲	230	100.0%	25.7%	74.3%
40~49歲	181	100.0%	27.6%	72.4%
50~59歲	112	100.0%	20.5%	79.5%
60歲及以上	91	100.0%	11.0%	89.0%
教育程度 *				
國/初中及以下	22	100.0%	4.5%	95.5%
高中(高職)	135	100.0%	20.0%	80.0%
專科	105	100.0%	26.7%	73.3%
大學	529	100.0%	25.1%	74.9%
研究所以上	153	100.0%	32.0%	68.0%
婚姻狀況 *				
已婚，無小孩	115	100.0%	25.2%	74.8%
已婚，有小孩	435	100.0%	19.8%	80.2%
未婚	394	100.0%	31.2%	68.8%
行業 *				
旅遊從業人員	82	100.0%	39.0%	61.0%
軍職/公務人員	72	100.0%	19.4%	80.6%
教職	61	100.0%	31.1%	68.9%
工業	89	100.0%	18.0%	82.0%
商業	324	100.0%	21.6%	78.4%
家管/退休/待業	148	100.0%	26.4%	73.6%
學生	151	100.0%	30.5%	69.5%
農業及其他	17	100.0%	11.8%	88.2%

原始問卷：Q11-2. 在您今天來參觀前，請問您知不知道國立故宮博物院在每週五及週六夜間6:30至9:00憑國人身分證件可免費參觀？

**附表62、觀眾參觀國立故宮博物院前，知道國立故宮博物院
在每周五及周六夜間6:30-9:00憑國人身分證件可免費參觀之比例（續完）**

項目別	樣本數	合計	知道	不知道
整體	944	100.0%	25.2%	74.8%
居住地區 *				
臺灣地區	356	100.0%	43.3%	56.7%
港澳/中國大陸地區	352	100.0%	15.9%	84.1%
日本/韓國	101	100.0%	11.9%	88.1%
美國/加拿大/歐洲	77	100.0%	7.8%	92.2%
其他地區	58	100.0%	17.2%	82.8%
觀眾屬性 *				
團體	474	100.0%	16.0%	84.0%
散客	470	100.0%	34.5%	65.5%
參觀日期				
平日	727	100.0%	25.0%	75.0%
假日	217	100.0%	25.8%	74.2%
參觀次數 *				
第一次	550	100.0%	14.0%	86.0%
二次及以上	394	100.0%	40.9%	59.1%
觀眾類型 *				
低頻率自由參觀者	338	100.0%	26.3%	73.7%
高頻率自由參觀者	111	100.0%	59.5%	40.5%
有人員導覽參觀者	495	100.0%	16.8%	83.2%
停留時間 *				
1小時以內	54	100.0%	22.2%	77.8%
1-2小時	481	100.0%	23.1%	76.9%
2-3小時	296	100.0%	26.0%	74.0%
3-4小時	65	100.0%	26.2%	73.8%
4小時以上	48	100.0%	43.8%	56.3%

原始問卷：Q11-2. 在您今天來參觀前，請問您知不知道國立故宮博物院在每週五及週六夜間6:30至9:00憑國人身分證件可免費參觀？

附表63、觀眾對「每周五及周六延長夜間開放時間至晚間九點」的滿意度

項目別	樣本數	合計	滿意			尚可	不滿意		
			小計	非常滿意	還算滿意		小計	不太滿意	非常不滿意
整體	944	100.0%	89.6%	58.5%	31.1%	9.9%	0.5%	0.4%	0.1%
性別	*								
男性	446	100.0%	88.8%	59.4%	29.4%	10.8%	0.4%	0.2%	0.2%
女性	498	100.0%	90.4%	57.6%	32.7%	9.0%	0.6%	0.6%	0.0%
年齡									
15~19歲	54	100.0%	81.5%	53.7%	27.8%	18.5%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29歲	276	100.0%	90.6%	60.1%	30.4%	8.3%	1.1%	1.1%	0.0%
30~39歲	230	100.0%	93.0%	62.6%	30.4%	7.0%	0.0%	0.0%	0.0%
40~49歲	181	100.0%	92.3%	60.2%	32.0%	7.7%	0.0%	0.0%	0.0%
50~59歲	112	100.0%	89.3%	53.6%	35.7%	10.7%	0.0%	0.0%	0.0%
60歲及以上	91	100.0%	78.0%	48.4%	29.7%	19.8%	2.2%	1.1%	1.1%
教育程度									
國/初中及以下	22	100.0%	90.9%	45.5%	45.5%	9.1%	0.0%	0.0%	0.0%
高中(高職)	135	100.0%	86.7%	54.1%	32.6%	11.9%	1.5%	0.7%	0.7%
專科	105	100.0%	90.5%	61.0%	29.5%	9.5%	0.0%	0.0%	0.0%
大學	529	100.0%	89.6%	59.4%	30.2%	10.0%	0.4%	0.4%	0.0%
研究所以上	153	100.0%	91.5%	59.5%	32.0%	7.8%	0.7%	0.7%	0.0%
婚姻狀況									
已婚，無小孩	115	100.0%	92.2%	68.7%	23.5%	7.8%	0.0%	0.0%	0.0%
已婚，有小孩	435	100.0%	89.0%	56.6%	32.4%	10.3%	0.7%	0.5%	0.2%
未婚	394	100.0%	89.6%	57.6%	32.0%	9.9%	0.5%	0.5%	0.0%
行業									
旅遊從業人員	82	100.0%	89.0%	51.2%	37.8%	11.0%	0.0%	0.0%	0.0%
軍職/公務人員	72	100.0%	91.7%	69.4%	22.2%	8.3%	0.0%	0.0%	0.0%
教職	61	100.0%	91.8%	55.7%	36.1%	8.2%	0.0%	0.0%	0.0%
工業	89	100.0%	95.5%	62.9%	32.6%	4.5%	0.0%	0.0%	0.0%
商業	324	100.0%	90.1%	62.0%	28.1%	9.6%	0.3%	0.3%	0.0%
家管/退休/待業	148	100.0%	85.1%	49.3%	35.8%	13.5%	1.4%	0.7%	0.7%
學生	151	100.0%	88.1%	55.6%	32.5%	10.6%	1.3%	1.3%	0.0%
農業及其他	17	100.0%	88.2%	70.6%	17.6%	11.8%	0.0%	0.0%	0.0%

原始問卷：12-1. 請問您對「每週五及週六延長夜間開放時間至晚間九點」滿意度看法？

**附表63、觀眾對「每周五及周六延長夜間開放時間
至晚間九點」的滿意度(續完)**

項目別	樣本數	合計	滿意			尚可	不滿意		
			小計	非常滿意	還算滿意		小計	不太滿意	非常不滿意
整體	944	100.0%	89.6%	58.5%	31.1%	9.9%	0.5%	0.4%	0.1%
居住地區 ^a									
臺灣地區	356	100.0%	93.3%	62.1%	31.2%	5.9%	0.8%	0.8%	0.0%
港澳/中國大陸地區	352	100.0%	92.6%	63.9%	28.7%	7.1%	0.3%	0.3%	0.0%
日本/韓國	101	100.0%	67.3%	38.6%	28.7%	31.7%	1.0%	0.0%	1.0%
美國/加拿大/歐洲	77	100.0%	84.4%	45.5%	39.0%	15.6%	0.0%	0.0%	0.0%
其他地區	58	100.0%	94.8%	55.2%	39.7%	5.2%	0.0%	0.0%	0.0%
觀眾屬性									
團體	474	100.0%	88.6%	57.4%	31.2%	11.4%	0.0%	0.0%	0.0%
散客	470	100.0%	90.6%	59.6%	31.1%	8.3%	1.1%	0.9%	0.2%
參觀日期									
平日	727	100.0%	89.3%	58.0%	31.2%	10.2%	0.6%	0.4%	0.1%
假日	217	100.0%	90.8%	59.9%	30.9%	8.8%	0.5%	0.5%	0.0%
參觀次數									
第一次	550	100.0%	88.2%	55.5%	32.7%	11.5%	0.4%	0.4%	0.0%
二次及以上	394	100.0%	91.6%	62.7%	28.9%	7.6%	0.8%	0.5%	0.3%
觀眾類型 ^a									
低頻率自由參觀者	338	100.0%	89.6%	58.0%	31.7%	9.5%	0.9%	0.6%	0.3%
高頻率自由參觀者	111	100.0%	94.6%	65.8%	28.8%	3.6%	1.8%	1.8%	0.0%
有人員導覽參觀者	495	100.0%	88.5%	57.2%	31.3%	11.5%	0.0%	0.0%	0.0%
停留時間 ^a									
1小時以內	54	100.0%	87.0%	51.9%	35.2%	13.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1-2小時	481	100.0%	89.6%	59.5%	30.1%	10.4%	0.0%	0.0%	0.0%
2-3小時	296	100.0%	88.9%	56.4%	32.4%	9.8%	1.4%	1.4%	0.0%
3-4小時	65	100.0%	90.8%	64.6%	26.2%	7.7%	1.5%	0.0%	1.5%
4小時以上	48	100.0%	95.8%	60.4%	35.4%	4.2%	0.0%	0.0%	0.0%

原始問卷：12-1. 請問您對「每週五及週六延長夜間開放時間至晚間九點」滿意度看法？

**附表64、觀眾對「每周五及周六夜間6:30-9:00
憑國人身分證可免費參觀」的滿意度**

項目別	樣本數	合計	滿意			尚可	不滿意		
			小計	非常滿意	還算滿意		小計	不太滿意	非常不滿意
整體	944	100.0%	87.1%	62.9%	24.2%	11.3%	1.6%	1.1%	0.5%
性別									
男性	446	100.0%	85.7%	64.1%	21.5%	13.0%	1.3%	0.9%	0.4%
女性	498	100.0%	88.4%	61.8%	26.5%	9.8%	1.8%	1.2%	0.6%
年齡									
15~19歲	54	100.0%	88.9%	70.4%	18.5%	11.1%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29歲	276	100.0%	86.6%	63.0%	23.6%	11.2%	2.2%	1.4%	0.7%
30~39歲	230	100.0%	88.7%	66.5%	22.2%	9.6%	1.7%	1.3%	0.4%
40~49歲	181	100.0%	90.6%	64.1%	26.5%	9.4%	0.0%	0.0%	0.0%
50~59歲	112	100.0%	87.5%	60.7%	26.8%	9.8%	2.7%	2.7%	0.0%
60歲及以上	91	100.0%	75.8%	49.5%	26.4%	22.0%	2.2%	0.0%	2.2%
教育程度									
國/初中及以下	22	100.0%	90.9%	45.5%	45.5%	9.1%	0.0%	0.0%	0.0%
高中(高職)	135	100.0%	85.2%	63.0%	22.2%	12.6%	2.2%	1.5%	0.7%
專科	105	100.0%	87.6%	63.8%	23.8%	10.5%	1.9%	1.9%	0.0%
大學	529	100.0%	87.3%	63.1%	24.2%	11.3%	1.3%	0.9%	0.4%
研究所以上	153	100.0%	86.9%	64.1%	22.9%	11.1%	2.0%	0.7%	1.3%
婚姻狀況									
已婚，無小孩	115	100.0%	91.3%	70.4%	20.9%	6.1%	2.6%	2.6%	0.0%
已婚，有小孩	435	100.0%	86.4%	60.5%	26.0%	12.2%	1.4%	0.9%	0.5%
未婚	394	100.0%	86.5%	63.5%	23.1%	11.9%	1.5%	0.8%	0.8%
行業									
旅遊從業人員	82	100.0%	82.9%	53.7%	29.3%	15.9%	1.2%	1.2%	0.0%
軍職/公務人員	72	100.0%	90.3%	69.4%	20.8%	8.3%	1.4%	0.0%	1.4%
教職	61	100.0%	90.2%	67.2%	23.0%	8.2%	1.6%	1.6%	0.0%
工業	89	100.0%	91.0%	66.3%	24.7%	6.7%	2.2%	1.1%	1.1%
商業	324	100.0%	87.7%	65.7%	21.9%	10.8%	1.5%	1.2%	0.3%
家管/退休/待業	148	100.0%	82.4%	54.1%	28.4%	15.5%	2.0%	0.7%	1.4%
學生	151	100.0%	87.4%	63.6%	23.8%	11.3%	1.3%	1.3%	0.0%
農業及其他	17	100.0%	88.2%	64.7%	23.5%	11.8%	0.0%	0.0%	0.0%

原始問卷：12-2. 請問您對「每周五及周六夜間6:30-9:00憑國人身分證可免費參觀」滿意度看法？

**附表64、觀眾對「每周五及周六夜間6:30-9:00
憑國人身分證可免費參觀」的滿意度（續完）**

項目別	樣本數	合計	滿意			尚可	不滿意		
			小計	非常滿意	還算滿意		小計	不太滿意	非常不滿意
整體	944	100.0%	87.1%	62.9%	24.2%	11.3%	1.6%	1.1%	0.5%
居住地區 ^a									
臺灣地區	356	100.0%	92.7%	71.1%	21.6%	5.6%	1.7%	1.4%	0.3%
港澳/中國大陸地區	352	100.0%	90.1%	65.3%	24.7%	8.5%	1.4%	1.1%	0.3%
日本/韓國	101	100.0%	62.4%	40.6%	21.8%	35.6%	2.0%	0.0%	2.0%
美國/加拿大/歐洲	77	100.0%	81.8%	50.6%	31.2%	18.2%	0.0%	0.0%	0.0%
其他地區	58	100.0%	84.5%	53.4%	31.0%	12.1%	3.4%	1.7%	1.7%
觀眾屬性									
團體	474	100.0%	86.7%	60.5%	26.2%	12.4%	0.8%	0.6%	0.2%
散客	470	100.0%	87.4%	65.3%	22.1%	10.2%	2.3%	1.5%	0.9%
參觀日期									
平日	727	100.0%	86.4%	61.8%	24.6%	11.8%	1.8%	1.2%	0.6%
假日	217	100.0%	89.4%	66.8%	22.6%	9.7%	0.9%	0.5%	0.5%
參觀次數 ^a									
第一次	550	100.0%	83.8%	59.1%	24.7%	14.4%	1.8%	1.3%	0.5%
二次及以上	394	100.0%	91.6%	68.3%	23.4%	7.1%	1.3%	0.8%	0.5%
觀眾類型 ^a									
低頻率自由參觀者	338	100.0%	85.2%	64.2%	21.0%	12.1%	2.7%	1.5%	1.2%
高頻率自由參觀者	111	100.0%	94.6%	71.2%	23.4%	3.6%	1.8%	1.8%	0.0%
有人員導覽參觀者	495	100.0%	86.7%	60.2%	26.5%	12.5%	0.8%	0.6%	0.2%
停留時間									
1小時以內	54	100.0%	83.3%	55.6%	27.8%	14.8%	1.9%	1.9%	0.0%
1-2小時	481	100.0%	86.9%	64.7%	22.2%	12.1%	1.0%	0.4%	0.6%
2-3小時	296	100.0%	86.5%	61.5%	25.0%	11.5%	2.0%	2.0%	0.0%
3-4小時	65	100.0%	89.2%	61.5%	27.7%	7.7%	3.1%	0.0%	3.1%
4小時以上	48	100.0%	93.8%	64.6%	29.2%	4.2%	2.1%	2.1%	0.0%

原始問卷：12-2. 請問您對「每周五及周六夜間6:30-9:00憑國人身分證可免費參觀」滿意度看法？

附表65、觀眾對「開放時間整體規劃」的滿意度

項目別	樣本數	合計	滿意			尚可	不滿意		
			小計	非常滿意	還算滿意		小計	不太滿意	非常不滿意
整體	944	100.0%	87.0%	52.8%	34.2%	11.7%	1.4%	0.8%	0.5%
性別									
男性	446	100.0%	86.3%	53.8%	32.5%	12.3%	1.3%	0.7%	0.7%
女性	498	100.0%	87.6%	51.8%	35.7%	11.0%	1.4%	1.0%	0.4%
年齡									
15~19歲	54	100.0%	85.2%	50.0%	35.2%	14.8%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29歲	276	100.0%	85.9%	51.4%	34.4%	13.0%	1.1%	0.7%	0.4%
30~39歲	230	100.0%	89.6%	55.7%	33.9%	8.7%	1.7%	0.9%	0.9%
40~49歲	181	100.0%	90.6%	58.6%	32.0%	7.7%	1.7%	1.1%	0.6%
50~59歲	112	100.0%	87.5%	50.0%	37.5%	10.7%	1.8%	1.8%	0.0%
60歲及以上	91	100.0%	76.9%	42.9%	34.1%	22.0%	1.1%	0.0%	1.1%
教育程度									
國/初中及以下	22	100.0%	90.9%	59.1%	31.8%	9.1%	0.0%	0.0%	0.0%
高中(高職)	135	100.0%	83.7%	49.6%	34.1%	15.6%	0.7%	0.0%	0.7%
專科	105	100.0%	86.7%	57.1%	29.5%	11.4%	1.9%	0.0%	1.9%
大學	529	100.0%	87.7%	51.2%	36.5%	11.3%	0.9%	0.6%	0.4%
研究所以上	153	100.0%	86.9%	56.9%	30.1%	9.8%	3.3%	3.3%	0.0%
婚姻狀況									
已婚，無小孩	115	100.0%	90.4%	59.1%	31.3%	7.8%	1.7%	0.9%	0.9%
已婚，有小孩	435	100.0%	88.0%	54.3%	33.8%	10.8%	1.1%	0.9%	0.2%
未婚	394	100.0%	84.8%	49.2%	35.5%	13.7%	1.5%	0.8%	0.8%
行業									
旅遊從業人員	82	100.0%	80.5%	43.9%	36.6%	15.9%	3.7%	1.2%	2.4%
軍職/公務人員	72	100.0%	93.1%	62.5%	30.6%	5.6%	1.4%	0.0%	1.4%
教職	61	100.0%	85.2%	52.5%	32.8%	13.1%	1.6%	1.6%	0.0%
工業	89	100.0%	92.1%	56.2%	36.0%	7.9%	0.0%	0.0%	0.0%
商業	324	100.0%	89.5%	58.0%	31.5%	9.3%	1.2%	0.9%	0.3%
家管/退休/待業	148	100.0%	81.1%	43.9%	37.2%	17.6%	1.4%	0.7%	0.7%
學生	151	100.0%	86.1%	47.0%	39.1%	12.6%	1.3%	1.3%	0.0%
農業及其他	17	100.0%	82.4%	64.7%	17.6%	17.6%	0.0%	0.0%	0.0%

原始問卷：Q12-4. 國立故宮博物院的開放時間為週一至週日上午8:30至下午6:30，週五及週六延長開放到晚上9:00且憑國人身分證件可免費入場，請問您對國立故宮博物院在開放參觀時間規劃的整體滿意度看法。

附表65、觀眾對「開放時間整體規劃」的滿意度(續完)

項目別	樣本數	合計	滿意			尚可	不滿意		
			小計	非常滿意	還算滿意		小計	不太滿意	非常不滿意
整體	944	100.0%	87.0%	52.8%	34.2%	11.7%	1.4%	0.8%	0.5%
居住地區 ^a									
臺灣地區	356	100.0%	89.9%	53.7%	36.2%	8.4%	1.7%	1.4%	0.3%
港澳/中國大陸地區	352	100.0%	92.9%	61.4%	31.5%	5.7%	1.4%	0.9%	0.6%
日本/韓國	101	100.0%	58.4%	28.7%	29.7%	39.6%	2.0%	0.0%	2.0%
美國/加拿大/歐洲	77	100.0%	85.7%	48.1%	37.7%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%
其他地區	58	100.0%	84.5%	43.1%	41.4%	15.5%	0.0%	0.0%	0.0%
觀眾屬性									
團體	474	100.0%	86.9%	55.1%	31.9%	11.4%	1.7%	0.8%	0.8%
散客	470	100.0%	87.0%	50.4%	36.6%	11.9%	1.1%	0.9%	0.2%
參觀日期									
平日	727	100.0%	86.4%	52.8%	33.6%	12.1%	1.5%	1.0%	0.6%
假日	217	100.0%	88.9%	52.5%	36.4%	10.1%	0.9%	0.5%	0.5%
參觀次數									
第一次	550	100.0%	87.6%	53.1%	34.5%	11.5%	0.9%	0.5%	0.4%
二次及以上	394	100.0%	86.0%	52.3%	33.8%	11.9%	2.0%	1.3%	0.8%
觀眾類型									
低頻率自由參觀者	338	100.0%	87.0%	48.8%	38.2%	12.4%	0.6%	0.3%	0.3%
高頻率自由參觀者	111	100.0%	90.1%	56.8%	33.3%	7.2%	2.7%	2.7%	0.0%
有人員導覽參觀者	495	100.0%	86.3%	54.5%	31.7%	12.1%	1.6%	0.8%	0.8%
停留時間									
1小時以內	54	100.0%	88.9%	48.1%	40.7%	11.1%	0.0%	0.0%	0.0%
1-2小時	481	100.0%	86.9%	56.8%	30.1%	11.9%	1.2%	0.4%	0.8%
2-3小時	296	100.0%	87.5%	50.0%	37.5%	11.1%	1.4%	1.4%	0.0%
3-4小時	65	100.0%	86.2%	44.6%	41.5%	10.8%	3.1%	1.5%	1.5%
4小時以上	48	100.0%	83.3%	45.8%	37.5%	14.6%	2.1%	2.1%	0.0%

原始問卷：Q12-4. 國立故宮博物院的開放時間為週一至週日上午8:30至下午6:30，週五及週六延長開放到晚上9:00且憑國人身份證件可免費入場，請問您對國立故宮博物院在開放參觀時間規劃的整體滿意度看法。

附表66、觀眾偏好的參觀時段

項目別	樣本數	合計	上午	下午	晚間 (下午六點 以後)
整體	944	100.0%	45.7%	37.3%	17.1%
性別					
男性	446	100.0%	43.5%	37.2%	19.3%
女性	498	100.0%	47.6%	37.3%	15.1%
年齡 *					
15~19歲	54	100.0%	31.5%	46.3%	22.2%
20~29歲	276	100.0%	39.5%	42.4%	18.1%
30~39歲	230	100.0%	40.9%	35.2%	23.9%
40~49歲	181	100.0%	50.3%	34.8%	14.9%
50~59歲	112	100.0%	57.1%	33.9%	8.9%
60歲及以上	91	100.0%	61.5%	30.8%	7.7%
教育程度 *					
國/初中及以下	22	100.0%	59.1%	31.8%	9.1%
高中(高職)	135	100.0%	47.4%	39.3%	13.3%
專科	105	100.0%	60.0%	31.4%	8.6%
大學	529	100.0%	44.8%	37.8%	17.4%
研究所以上	153	100.0%	35.3%	38.6%	26.1%
婚姻狀況 *					
已婚，無小孩	115	100.0%	59.1%	25.2%	15.7%
已婚，有小孩	435	100.0%	52.2%	33.1%	14.7%
未婚	394	100.0%	34.5%	45.4%	20.1%
行業 *					
旅遊從業人員	82	100.0%	42.7%	41.5%	15.9%
軍職/公務人員	72	100.0%	55.6%	26.4%	18.1%
教職	61	100.0%	44.3%	39.3%	16.4%
工業	89	100.0%	42.7%	29.2%	28.1%
商業	324	100.0%	46.0%	37.7%	16.4%
家管/退休/待業	148	100.0%	53.4%	37.8%	8.8%
學生	151	100.0%	35.1%	43.7%	21.2%
農業及其他	17	100.0%	58.8%	29.4%	11.8%

原始問卷：Q12-5. 若國立故宮博物院的開放時間分為上午、下午及晚間三個時段，
您會比較喜歡於哪一個時段來院參觀？

附表66、觀眾偏好的參觀時段(續完)

項目別	樣本數	合計	上午	下午	晚間 (下午六點以後)
整體	944	100.0%	45.7%	37.3%	17.1%
居住地區 *					
臺灣地區	356	100.0%	27.5%	46.1%	26.4%
港澳/中國大陸地區	352	100.0%	60.2%	28.1%	11.6%
日本/韓國	101	100.0%	43.6%	42.6%	13.9%
美國/加拿大/歐洲	77	100.0%	49.4%	40.3%	10.4%
其他地區	58	100.0%	67.2%	25.9%	6.9%
觀眾屬性 *					
團體	474	100.0%	53.0%	34.0%	13.1%
散客	470	100.0%	38.3%	40.6%	21.1%
參觀日期 *					
平日	727	100.0%	48.1%	36.9%	15.0%
假日	217	100.0%	37.3%	38.7%	24.0%
參觀次數 *					
第一次	550	100.0%	53.6%	34.2%	12.2%
二次及以上	394	100.0%	34.5%	41.6%	23.9%
觀眾類型 *					
低頻率自由參觀者	338	100.0%	41.7%	40.2%	18.0%
高頻率自由參觀者	111	100.0%	25.2%	45.0%	29.7%
有人員導覽參觀者	495	100.0%	52.9%	33.5%	13.5%
停留時間 *					
1小時以內	54	100.0%	29.6%	53.7%	16.7%
1-2小時	481	100.0%	45.3%	35.8%	18.9%
2-3小時	296	100.0%	44.9%	39.9%	15.2%
3-4小時	65	100.0%	55.4%	26.2%	18.5%
4小時以上	48	100.0%	58.3%	33.3%	8.3%

原始問卷：Q12-5. 若國立故宮博物院的開放時間分為上午、下午及晚間三個時段，

您會比較喜歡於哪一個時段來院參觀？

附表67、觀眾參觀國立故宮博物院的整體滿意度

項目別	樣本數	合計	滿意			尚可	不滿意		
			小計	非常滿意	還算滿意		小計	不太滿意	非常不滿意
整體	944	100.0%	90.7%	44.7%	46.0%	7.2%	2.1%	1.6%	0.5%
性別									
男性	446	100.0%	91.9%	48.9%	43.0%	6.1%	2.0%	1.3%	0.7%
女性	498	100.0%	89.6%	41.0%	48.6%	8.2%	2.2%	1.8%	0.4%
年齡									
15~19歲	54	100.0%	94.4%	40.7%	53.7%	5.6%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29歲	276	100.0%	90.9%	46.0%	44.9%	6.2%	2.9%	2.5%	0.4%
30~39歲	230	100.0%	90.4%	43.9%	46.5%	9.1%	0.4%	0.0%	0.4%
40~49歲	181	100.0%	92.8%	47.0%	45.9%	5.5%	1.7%	1.7%	0.0%
50~59歲	112	100.0%	90.2%	41.1%	49.1%	6.3%	3.6%	3.6%	0.0%
60歲及以上	91	100.0%	84.6%	45.1%	39.6%	11.0%	4.4%	1.1%	3.3%
教育程度									
國/初中及以下	22	100.0%	100.0%	54.5%	45.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
高中(高職)	135	100.0%	92.6%	44.4%	48.1%	5.9%	1.5%	0.0%	1.5%
專科	105	100.0%	90.5%	42.9%	47.6%	7.6%	1.9%	1.0%	1.0%
大學	529	100.0%	90.5%	46.1%	44.4%	6.8%	2.6%	2.5%	0.2%
研究所以上	153	100.0%	88.2%	39.9%	48.4%	10.5%	1.3%	0.7%	0.7%
婚姻狀況									
已婚，無小孩	115	100.0%	93.9%	51.3%	42.6%	4.3%	1.7%	1.7%	0.0%
已婚，有小孩	435	100.0%	89.9%	45.3%	44.6%	7.8%	2.3%	1.6%	0.7%
未婚	394	100.0%	90.6%	42.1%	48.5%	7.4%	2.0%	1.5%	0.5%
行業									
旅遊從業人員	82	100.0%	85.4%	37.8%	47.6%	13.4%	1.2%	1.2%	0.0%
軍職/公務人員	72	100.0%	93.1%	52.8%	40.3%	5.6%	1.4%	0.0%	1.4%
教職	61	100.0%	90.2%	45.9%	44.3%	8.2%	1.6%	1.6%	0.0%
工業	89	100.0%	94.4%	43.8%	50.6%	4.5%	1.1%	1.1%	0.0%
商業	324	100.0%	90.7%	49.1%	41.7%	6.2%	3.1%	3.1%	0.0%
家管/退休/待業	148	100.0%	88.5%	40.5%	48.0%	9.5%	2.0%	0.0%	2.0%
學生	151	100.0%	92.7%	40.4%	52.3%	6.0%	1.3%	0.7%	0.7%
農業及其他	17	100.0%	88.2%	35.3%	52.9%	5.9%	5.9%	5.9%	0.0%

原始問卷：Q13. 整體而言，請問您對於今天參觀國立故宮博物院的整體滿意度看法。

附表67、觀眾參觀國立故宮博物院的整體滿意度（續完）

項目別	樣本數	合計	滿意			尚可	不滿意		
			小計	非常滿意	還算滿意		小計	不太滿意	非常不滿意
整體	944	100.0%	90.7%	44.7%	46.0%	7.2%	2.1%	1.6%	0.5%
居住地區 ^a									
臺灣地區	356	100.0%	86.8%	31.5%	55.3%	10.7%	2.5%	2.5%	0.0%
港澳/中國大陸地區	352	100.0%	96.6%	60.5%	36.1%	2.6%	0.9%	0.6%	0.3%
日本/韓國	101	100.0%	79.2%	30.7%	48.5%	14.9%	5.9%	2.0%	4.0%
美國/加拿大/歐洲	77	100.0%	93.5%	44.2%	49.4%	3.9%	2.6%	2.6%	0.0%
其他地區	58	100.0%	94.8%	55.2%	39.7%	5.2%	0.0%	0.0%	0.0%
觀眾屬性 [*]									
團體	474	100.0%	92.4%	52.1%	40.3%	5.9%	1.7%	1.1%	0.6%
散客	470	100.0%	88.9%	37.2%	51.7%	8.5%	2.6%	2.1%	0.4%
參觀日期									
平日	727	100.0%	91.5%	45.4%	46.1%	6.6%	1.9%	1.7%	0.3%
假日	217	100.0%	88.0%	42.4%	45.6%	9.2%	2.8%	1.4%	1.4%
參觀次數 [*]									
第一次	550	100.0%	93.8%	51.8%	42.0%	4.5%	1.6%	0.9%	0.7%
二次及以上	394	100.0%	86.3%	34.8%	51.5%	10.9%	2.8%	2.5%	0.3%
觀眾類型 ^a									
低頻率自由參觀者	338	100.0%	87.9%	39.3%	48.5%	9.2%	3.0%	2.4%	0.6%
高頻率自由參觀者	111	100.0%	92.8%	32.4%	60.4%	5.4%	1.8%	1.8%	0.0%
有人員導覽參觀者	495	100.0%	92.1%	51.1%	41.0%	6.3%	1.6%	1.0%	0.6%
停留時間									
1小時以內	54	100.0%	87.0%	44.4%	42.6%	11.1%	1.9%	1.9%	0.0%
1-2小時	481	100.0%	91.9%	47.8%	44.1%	6.0%	2.1%	1.2%	0.8%
2-3小時	296	100.0%	90.9%	41.9%	49.0%	7.1%	2.0%	2.0%	0.0%
3-4小時	65	100.0%	87.7%	40.0%	47.7%	7.7%	4.6%	3.1%	1.5%
4小時以上	48	100.0%	85.4%	37.5%	47.9%	14.6%	0.0%	0.0%	0.0%

原始問卷：Q13. 整體而言，請問您對於今天參觀國立故宮博物院的整體滿意度看法。

附表68、觀眾推薦親朋好友來參觀國立故宮博物院之意願

項目別	樣本數	合計	會			不一定	不會		
			小計	一定會	可能會		小計	可能不會	一定不會
整體	944	100.0%	94.6%	69.8%	24.8%	5.0%	0.4%	0.1%	0.3%
性別									
男性	446	100.0%	95.3%	72.0%	23.3%	4.5%	0.2%	0.0%	0.2%
女性	498	100.0%	94.0%	67.9%	26.1%	5.4%	0.6%	0.2%	0.4%
年齡 ^a									
15~19歲	54	100.0%	90.7%	51.9%	38.9%	9.3%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29歲	276	100.0%	93.5%	63.8%	29.7%	6.5%	0.0%	0.0%	0.0%
30~39歲	230	100.0%	96.5%	70.4%	26.1%	3.0%	0.4%	0.0%	0.4%
40~49歲	181	100.0%	96.7%	78.5%	18.2%	3.3%	0.0%	0.0%	0.0%
50~59歲	112	100.0%	92.9%	75.9%	17.0%	7.1%	0.0%	0.0%	0.0%
60歲及以上	91	100.0%	93.4%	72.5%	20.9%	3.3%	3.3%	1.1%	2.2%
教育程度									
國/初中及以下	22	100.0%	95.5%	72.7%	22.7%	4.5%	0.0%	0.0%	0.0%
高中(高職)	135	100.0%	95.6%	67.4%	28.1%	3.7%	0.7%	0.0%	0.7%
專科	105	100.0%	92.4%	67.6%	24.8%	6.7%	1.0%	0.0%	1.0%
大學	529	100.0%	94.7%	69.9%	24.8%	5.1%	0.2%	0.2%	0.0%
研究所以上	153	100.0%	94.8%	72.5%	22.2%	4.6%	0.7%	0.0%	0.7%
婚姻狀況 ^a									
已婚，無小孩	115	100.0%	95.7%	80.9%	14.8%	3.5%	0.9%	0.0%	0.9%
已婚，有小孩	435	100.0%	95.2%	74.7%	20.5%	4.4%	0.5%	0.2%	0.2%
未婚	394	100.0%	93.7%	61.2%	32.5%	6.1%	0.3%	0.0%	0.3%
行業 ^a									
旅遊從業人員	82	100.0%	92.7%	68.3%	24.4%	7.3%	0.0%	0.0%	0.0%
軍職/公務人員	72	100.0%	97.2%	79.2%	18.1%	0.0%	2.8%	1.4%	1.4%
教職	61	100.0%	93.4%	77.0%	16.4%	6.6%	0.0%	0.0%	0.0%
工業	89	100.0%	97.8%	75.3%	22.5%	2.2%	0.0%	0.0%	0.0%
商業	324	100.0%	95.1%	71.0%	24.1%	4.9%	0.0%	0.0%	0.0%
家管/退休/待業	148	100.0%	93.9%	75.0%	18.9%	4.7%	1.4%	0.0%	1.4%
學生	151	100.0%	92.1%	52.3%	39.7%	7.9%	0.0%	0.0%	0.0%
農業及其他	17	100.0%	100.0%	70.6%	29.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

原始問卷：Q14. 請問您會不會推薦您的親朋好友來參觀國立故宮博物院？

附表68、觀眾推薦親朋好友來參觀國立故宮博物院之意願（續完）

項目別	樣本數	合計	會			不一定	不會		
			小計	一定會	可能會		小計	可能不會	一定不會
整體	944	100.0%	94.6%	69.8%	24.8%	5.0%	0.4%	0.1%	0.3%
居住地區 ^a									
臺灣地區	356	100.0%	92.4%	65.2%	27.2%	7.3%	0.3%	0.3%	0.0%
港澳/中國大陸地區	352	100.0%	98.9%	81.0%	17.9%	1.1%	0.0%	0.0%	0.0%
日本/韓國	101	100.0%	86.1%	48.5%	37.6%	10.9%	3.0%	0.0%	3.0%
美國/加拿大/歐洲	77	100.0%	93.5%	62.3%	31.2%	6.5%	0.0%	0.0%	0.0%
其他地區	58	100.0%	98.3%	77.6%	20.7%	1.7%	0.0%	0.0%	0.0%
觀眾屬性									
團體	474	100.0%	95.4%	72.6%	22.8%	4.4%	0.2%	0.0%	0.2%
散客	470	100.0%	93.8%	67.0%	26.8%	5.5%	0.6%	0.2%	0.4%
參觀日期									
平日	727	100.0%	94.4%	70.0%	24.3%	5.2%	0.4%	0.1%	0.3%
假日	217	100.0%	95.4%	69.1%	26.3%	4.1%	0.5%	0.0%	0.5%
參觀次數									
第一次	550	100.0%	95.8%	69.1%	26.7%	3.8%	0.4%	0.0%	0.4%
二次及以上	394	100.0%	92.9%	70.8%	22.1%	6.6%	0.5%	0.3%	0.3%
觀眾類型									
低頻率自由參觀者	338	100.0%	92.9%	64.5%	28.4%	6.2%	0.9%	0.3%	0.6%
高頻率自由參觀者	111	100.0%	97.3%	73.0%	24.3%	2.7%	0.0%	0.0%	0.0%
有人員導覽參觀者	495	100.0%	95.2%	72.7%	22.4%	4.6%	0.2%	0.0%	0.2%
停留時間 ^a									
1小時以內	54	100.0%	90.7%	53.7%	37.0%	9.3%	0.0%	0.0%	0.0%
1-2小時	481	100.0%	94.6%	70.3%	24.3%	5.2%	0.2%	0.0%	0.2%
2-3小時	296	100.0%	95.6%	68.9%	26.7%	4.1%	0.3%	0.3%	0.0%
3-4小時	65	100.0%	95.4%	78.5%	16.9%	1.5%	3.1%	0.0%	3.1%
4小時以上	48	100.0%	91.7%	77.1%	14.6%	8.3%	0.0%	0.0%	0.0%

原始問卷：Q14. 請問您會不會推薦您的親朋好友來參觀國立故宮博物院？

附表69、觀眾在參觀過程中感到困擾的事件

項目別	樣本數	陳列室內遊 客人數過多	其他遊客說 話音量過大	文宣品 不足	故宮團體導 覽解說人員 音量過大	場館迴音 過大
整體	944	52.6%	30.1%	6.3%	3.1%	3.0%
性別						
男性	446	50.2%	26.7%	6.3%	2.7%	2.9%
女性	498	54.8%	33.1%	6.2%	3.4%	3.0%
年齡						
15~19歲	54	55.6%	35.2%	3.7%	3.7%	1.9%
20~29歲	276	56.2%	34.1%	6.2%	1.8%	4.0%
30~39歲	230	59.1%	33.0%	6.1%	3.9%	2.2%
40~49歲	181	44.2%	22.1%	9.4%	2.2%	3.3%
50~59歲	112	47.3%	24.1%	6.3%	5.4%	2.7%
60歲及以上	91	47.3%	30.8%	2.2%	3.3%	2.2%
教育程度						
國/初中及以下	22	22.7%	18.2%	0.0%	0.0%	0.0%
高中(高職)	135	47.4%	22.2%	3.0%	3.0%	1.5%
專科	105	54.3%	26.7%	3.8%	3.8%	2.9%
大學	529	53.7%	31.8%	7.4%	2.6%	3.6%
研究所以上	153	56.9%	35.3%	7.8%	4.6%	2.6%
婚姻狀況						
已婚，無小孩	115	56.5%	32.2%	9.6%	3.5%	3.5%
已婚，有小孩	435	48.3%	22.3%	6.0%	3.4%	2.8%
未婚	394	56.3%	38.1%	5.6%	2.5%	3.0%
行業						
旅遊從業人員	82	51.2%	42.7%	6.1%	3.7%	7.3%
軍職/公務人員	72	55.6%	25.0%	9.7%	2.8%	0.0%
教職	61	60.7%	19.7%	6.6%	3.3%	6.6%
工業	89	61.8%	29.2%	6.7%	2.2%	3.4%
商業	324	52.8%	28.4%	6.8%	3.4%	0.9%
家管/退休/待業	148	40.5%	30.4%	2.7%	2.7%	4.1%
學生	151	55.6%	35.8%	6.6%	2.6%	4.0%
農業及其他	17	47.1%	11.8%	5.9%	5.9%	0.0%

註：複選題橫向百分比加總不等於100.0%。

原始問卷：Q16. 在您今天參觀的過程中，是否有因下列事件讓您感到困擾?(可複選)

附表69、觀眾在參觀過程中感到困擾的事件（續一）

項目別	語音導覽機 不夠衛生	旅遊團導 遊解說人員 音量過大	其他遊客有 插隊的狀況	展區動 線不佳	其他遊客未 依規定參觀 (如拍照)	指標 不清楚
整體	0.5%	10.8%	11.1%	6.0%	6.8%	4.7%
性別						
男性	0.2%	9.6%	8.1%	4.3%	6.1%	3.1%
女性	0.8%	11.8%	13.9%	7.6%	7.4%	6.0%
年齡						
15~19歲	1.9%	9.3%	7.4%	14.8%	7.4%	9.3%
20~29歲	0.4%	8.7%	10.9%	5.1%	6.2%	3.6%
30~39歲	0.9%	13.9%	13.0%	3.5%	7.8%	4.8%
40~49歲	0.0%	8.3%	11.0%	6.6%	5.5%	2.2%
50~59歲	0.9%	16.1%	11.6%	8.0%	6.3%	9.8%
60歲及以上	0.0%	8.8%	8.8%	6.6%	8.8%	3.3%
教育程度						
國/初中及以下	4.5%	0.0%	9.1%	4.5%	0.0%	0.0%
高中(高職)	1.5%	5.9%	6.7%	9.6%	5.2%	5.2%
專科	0.0%	15.2%	13.3%	2.9%	7.6%	7.6%
大學	0.4%	9.6%	13.2%	5.7%	7.2%	3.6%
研究所以上	0.0%	17.6%	6.5%	6.5%	7.2%	6.5%
婚姻狀況						
已婚，無小孩	0.9%	10.4%	17.4%	5.2%	7.0%	3.5%
已婚，有小孩	0.5%	9.2%	9.4%	5.3%	6.0%	4.6%
未婚	0.5%	12.7%	11.2%	7.1%	7.6%	5.1%
行業						
旅遊從業人員	0.0%	11.0%	19.5%	9.8%	7.3%	4.9%
軍職/公務人員	1.4%	4.2%	11.1%	2.8%	5.6%	4.2%
教職	0.0%	9.8%	6.6%	3.3%	1.6%	1.6%
工業	0.0%	14.6%	9.0%	4.5%	7.9%	4.5%
商業	0.6%	11.4%	13.6%	5.2%	7.4%	3.4%
家管/退休/待業	0.7%	10.8%	7.4%	8.1%	8.1%	6.8%
學生	0.7%	11.3%	8.6%	7.3%	6.0%	7.3%
農業及其他	0.0%	5.9%	5.9%	5.9%	5.9%	0.0%

註：複選題橫向百分比加總不等於100.0%。

原始問卷：Q16. 在您今天參觀的過程中，是否有因下列事件讓您感到困擾?(可複選)

附表69、觀眾在參觀過程中感到困擾的事件（續二）

項目別	雙肩後背包 禁止帶入	展場內 不可喝水 飲食	無障礙 設施不足	洗手間 排隊過久	其他	以上 皆無
整體	7.2%	7.6%	1.1%	3.9%	3.6%	26.7%
性別						
男性	6.1%	7.2%	1.1%	3.4%	3.4%	29.1%
女性	8.2%	8.0%	1.0%	4.4%	3.8%	24.5%
年齡						
15~19歲	13.0%	11.1%	1.9%	3.7%	5.6%	22.2%
20~29歲	11.6%	9.8%	0.4%	3.3%	2.5%	22.1%
30~39歲	4.3%	9.1%	2.2%	3.9%	3.9%	20.4%
40~49歲	8.3%	7.2%	0.6%	6.1%	2.8%	33.7%
50~59歲	2.7%	3.6%	0.0%	3.6%	3.6%	33.9%
60歲及以上	1.1%	1.1%	2.2%	2.2%	6.6%	36.3%
教育程度						
國/初中及以下	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	4.5%	68.2%
高中(高職)	6.7%	8.1%	0.7%	3.7%	3.7%	33.3%
專科	3.8%	8.6%	0.0%	4.8%	4.8%	21.9%
大學	8.5%	7.2%	1.1%	4.3%	3.6%	26.5%
研究所以上	6.5%	9.2%	2.0%	2.6%	2.6%	19.0%
婚姻狀況						
已婚，無小孩	7.0%	7.0%	0.0%	2.6%	4.3%	26.1%
已婚，有小孩	4.8%	6.0%	1.4%	4.4%	3.9%	33.3%
未婚	9.9%	9.6%	1.0%	3.8%	3.0%	19.5%
行業						
旅遊從業人員	6.1%	12.2%	1.2%	7.3%	6.1%	19.5%
軍職/公務人員	5.6%	8.3%	2.8%	4.2%	1.4%	30.6%
教職	8.2%	4.9%	1.6%	1.6%	1.6%	29.5%
工業	5.6%	4.5%	1.1%	3.4%	5.6%	20.2%
商業	5.9%	6.2%	0.3%	3.7%	2.8%	27.5%
家管/退休/待業	4.7%	4.7%	1.4%	4.1%	5.4%	33.8%
學生	15.2%	11.9%	1.3%	4.0%	2.6%	21.9%
農業及其他	0.0%	23.5%	0.0%	0.0%	5.9%	35.3%

註：複選題橫向百分比加總不等於100.0%。

原始問卷：Q16. 在您今天參觀的過程中，是否有因下列事件讓您感到困擾?(可複選)

附表69、觀眾在參觀過程中感到困擾的事件（續三）

項目別	樣本數	陳列室內遊客人數過多	其他遊客說話音量過大	文宣品不足	故宮團體導覽解說人員音量過大	場館迴音過大
整體	944	52.6%	30.1%	6.3%	3.1%	3.0%
居住地區						
臺灣地區	356	53.9%	43.3%	7.6%	3.9%	3.1%
港澳/中國大陸地區	352	45.7%	14.8%	7.4%	0.9%	2.8%
日本/韓國	101	59.4%	36.6%	3.0%	4.0%	2.0%
美國/加拿大/歐洲	77	64.9%	27.3%	2.6%	3.9%	3.9%
其他地區	58	58.6%	34.5%	1.7%	8.6%	3.4%
觀眾屬性						
團體	474	51.3%	20.7%	5.9%	1.1%	2.5%
散客	470	54.0%	39.6%	6.6%	5.1%	3.4%
參觀日期						
平日	727	53.1%	29.0%	6.2%	3.6%	3.0%
假日	217	51.2%	33.6%	6.5%	1.4%	2.8%
參觀次數						
第一次	550	52.2%	22.4%	5.5%	2.5%	2.5%
二次及以上	394	53.3%	40.9%	7.4%	3.8%	3.6%
觀眾類型						
低頻率自由參觀者	338	59.2%	38.5%	6.8%	5.3%	3.0%
高頻率自由參觀者	111	35.1%	45.0%	5.4%	4.5%	3.6%
有人員導覽參觀者	495	52.1%	21.0%	6.1%	1.2%	2.8%
停留時間						
1小時以內	54	40.7%	20.4%	0.0%	0.0%	0.0%
1-2小時	481	50.5%	27.2%	5.4%	2.1%	2.9%
2-3小時	296	55.1%	32.4%	6.4%	4.4%	3.7%
3-4小時	65	66.2%	41.5%	10.8%	4.6%	4.6%
4小時以上	48	54.2%	39.6%	14.6%	6.3%	0.0%

註：複選題橫向百分比加總不等於100.0%。

原始問卷：Q16. 在您今天參觀的過程中，是否有因下列事件讓您感到困擾？(可複選)

附表69、觀眾在參觀過程中感到困擾的事件（續四）

項目別	語音導覽機 不夠衛生	旅遊團導 遊解說人員 音量過大	其他遊客有 插隊的狀況	展區動 線不佳	其他遊客未 依規定參觀 (如拍照)	指標 不清楚
整體	0.5%	10.8%	11.1%	6.0%	6.8%	4.7%
居住地區						
臺灣地區	0.3%	17.1%	11.2%	10.7%	8.7%	7.0%
港澳/中國大陸地區	0.9%	2.0%	9.7%	1.4%	4.3%	2.6%
日本/韓國	0.0%	8.9%	16.8%	8.9%	11.9%	6.9%
美國/加拿大/歐洲	1.3%	18.2%	11.7%	3.9%	2.6%	1.3%
其他地區	0.0%	19.0%	8.6%	3.4%	6.9%	3.4%
觀眾屬性						
團體	0.8%	4.0%	12.9%	3.0%	5.5%	1.9%
散客	0.2%	17.7%	9.4%	9.1%	8.1%	7.4%
參觀日期						
平日	0.6%	10.0%	10.2%	5.6%	6.6%	4.0%
假日	0.5%	13.4%	14.3%	7.4%	7.4%	6.9%
參觀次數						
第一次	0.7%	7.1%	10.4%	3.8%	5.1%	3.5%
二次及以上	0.3%	16.0%	12.2%	9.1%	9.1%	6.3%
觀眾類型						
低頻率自由參觀者	0.3%	17.8%	9.2%	8.9%	8.3%	7.4%
高頻率自由參觀者	0.0%	17.1%	8.1%	9.0%	7.2%	8.1%
有導覽人員團體參觀	0.8%	4.6%	13.1%	3.4%	5.7%	2.0%
停留時間						
1小時以內	0.0%	7.4%	16.7%	1.9%	7.4%	5.6%
1-2小時	0.8%	7.1%	10.2%	4.6%	5.0%	4.0%
2-3小時	0.3%	15.2%	12.5%	6.4%	8.4%	4.7%
3-4小時	0.0%	15.4%	10.8%	16.9%	10.8%	10.8%
4小時以上	0.0%	18.8%	6.3%	8.3%	8.3%	2.1%

註：複選題橫向百分比加總不等於100.0%。

原始問卷：Q16. 在您今天參觀的過程中，是否有因下列事件讓您感到困擾?(可複選)

附表69、觀眾在參觀過程中感到困擾的事件（續完）

項目別	雙肩後背包 禁止帶入	展場內 不可喝水 飲食	無障礙 設施不足	洗手間 排隊過久	其他	以上 皆無
整體	7.2%	7.6%	1.1%	3.9%	3.6%	26.7%
居住地區						
臺灣地區	10.7%	12.4%	1.7%	5.1%	3.4%	17.7%
港澳/中國大陸地區	6.8%	6.0%	0.6%	3.7%	3.1%	39.5%
日本/韓國	2.0%	2.0%	1.0%	3.0%	2.0%	17.8%
美國/加拿大/歐洲	2.6%	2.6%	1.3%	1.3%	7.8%	22.1%
其他地區	3.4%	5.2%	0.0%	3.4%	5.2%	25.9%
觀眾屬性						
團體	5.9%	5.3%	1.1%	4.2%	3.6%	33.3%
散客	8.5%	10.0%	1.1%	3.6%	3.6%	20.0%
參觀日期						
平日	6.9%	6.5%	1.1%	3.9%	3.0%	27.6%
假日	8.3%	11.5%	0.9%	4.1%	5.5%	23.5%
參觀次數						
第一次	5.5%	5.5%	0.7%	3.6%	3.6%	31.3%
二次及以上	9.6%	10.7%	1.5%	4.3%	3.6%	20.3%
觀眾類型						
低頻率自由參觀者	8.0%	9.2%	1.2%	4.4%	3.3%	18.0%
高頻率自由參觀者	9.9%	9.0%	0.9%	0.9%	5.4%	27.9%
有導覽人員團體參觀	6.1%	6.3%	1.0%	4.2%	3.4%	32.3%
停留時間						
1小時以內	5.6%	5.6%	1.9%	5.6%	3.7%	35.2%
1-2小時	6.4%	4.4%	0.8%	3.3%	3.5%	30.1%
2-3小時	8.4%	11.8%	1.0%	4.1%	3.4%	23.6%
3-4小時	3.1%	13.8%	3.1%	3.1%	4.6%	16.9%
4小時以上	14.6%	8.3%	0.0%	8.3%	4.2%	14.6%

註：複選題橫向百分比加總不等於100.0%。

原始問卷：Q16. 在您今天參觀的過程中，是否有因下列事件讓您感到困擾?(可複選)

