103 年度國立故宮博物院
觀眾意見調查報告：
不同性別滿意度比較

中華民國 103 年 12 月編製

壹、觀眾基本資料分析

一、 成功樣本結構

- 居住地區：受訪觀眾居住地區以台灣及大陸/港澳地區居多，分別為台灣地區占約四成一、港澳/中國大陸地區占三成五。(由於抽樣設計中已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，以及團體觀眾隨機抽樣的規劃，故此結構僅做為本調查之受訪觀眾結構，不作為推估整體觀眾的結構)
- 性別：以女性觀眾居多約占五成五，男性約占四成五。
- 年齡：以 20-39 歲觀眾居多，分別為 20-29 歲約占四成一、30-39 歲約約三成。
- 教育程度：以大學程度者觀眾居多，占六成七。
- 婚姻狀況:以未婚者居多，約占五成六，其次為已婚有小孩者約占二成九。
- 行業類別：以商業從業者居多，約占四成三(43.4%)，其次為學生，約占二成一(20.5%)，再其次為工業，約占一成一(10.6%)。

表1. 成功樣本結構

		樣本數	百分比			樣本數	百分比
總計		860	100.0%	總計		860	100.0%
居住地區	台灣地區	354	41.2%	年齡	15-19 歲	58	6.7%
	港澳/中國大陸地區	302	35.1%		20-29 歲	351	40.8%
	日本/韓國	100	11.6%		30-39 歲	259	30.1%
	美國/加拿大/歐洲	52	6.0%		40-49 歲	107	12.4%
	其他地區	52	6.0%		50-59 歲	61	7.1%
性別	男性	389	45.2%		60 歲及以上	24	2.8%
	女性	471	54.8%	教育程度	國/初中及以下	5	0.6%
行業類別	旅遊從業人員	30	3.5%		高中/高職	81	9.4%
	軍職/公務人員	48	5.6%		專科	76	8.8%
	教職	53	6.2%		大學	572	66.5%
	工業	91	10.6%		研究所及以上	126	14.7%
	商業	373	43.4%	婚姻狀況	已婚，無小孩	128	14.9%
	家管/退休/待業	70	8.1%		已婚，有小孩	247	28.7%
	學生	176	20.5%		未婚	485	56.4%
	農業/其他業別	19	2.2%				

二、 觀眾屬性

- 台灣地區：觀眾屬性以散客為主，占九成六，團體觀眾不到一成，可能因調查期間多數在暑假期間而影響。
- 港澳/中國大陸地區：8 月份及 9 月份之觀眾屬性以團體觀眾略高些，團體與散客之比率約在 5.5:4.5 左右，但 10 月份明顯散客觀眾增加較多。
- 日本/韓國:8 月份及 9 月份之觀眾屬性分布相似，團體與散客之比率皆為 4.5:5.5，但 10 月份則以散客觀眾居多。
- 美國/加拿大/歐洲: 觀眾屬性皆以散客為主。
- 其他地區: 觀眾屬性以散客居多。

表2. 成功樣本結構

執行月份		整體		台灣地區		港澳/中國大陸地區		日本/韓國		美國/加拿大/歐洲		其他地區	
		樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	百分比
整體	團體	220	25.6%	15	4.2%	133	44.0%	58	58.0%	9	17.3%	5	9.6%
	散客	640	74.4%	339	95.8%	169	56.0%	42	42.0%	43	82.7%	47	90.4%
	總計	**860**	**100.0%**	**354**	**100.0%**	**302**	**100.0%**	**100**	**100.0%**	**52**	**100.0%**	**52**	**100.0%**
8月份	團體	57	28.1%	5	6.2%	39	52.7%	11	45.8%	0	0.0%	2	14.3%
	散客	146	71.9%	76	93.8%	35	47.3%	13	54.2%	10	100.0%	12	85.7%
	總計	**203**	**100.0%**	**81**	**100.0%**	**74**	**100.0%**	**24**	**100.0%**	**10**	**100.0%**	**14**	**100.0%**
9月份	團體	44	28.8%	6	8.8%	28	58.3%	8	44.4%	2	22.2%	0	0.0%
	散客	109	71.2%	62	91.2%	20	41.7%	10	55.6%	7	77.8%	10	100.0%
	總計	**153**	**100.0%**	**68**	**100.0%**	**48**	**100.0%**	**18**	**100.0%**	**9**	**100.0%**	**10**	**100.0%**
10月份	團體	119	23.6%	4	2.0%	66	36.7%	39	67.2%	7	21.2%	3	10.7%
	散客	385	76.4%	201	98.0%	114	63.3%	19	32.8%	26	78.8%	25	89.3%
	總計	**504**	**100.0%**	**207**	**100.0%**	**180**	**100.0%**	**58**	**100.0%**	**33**	**100.0%**	**28**	**100.0%**

三、 樣本結構之年度比較

表3. 成功樣本結構-年度比較

題目		100 年度	101 年度	102 年度	103 年度
整體完成樣本數(人)		**845**	**944**	**855**	**860**
總計		**100%**	**100%**	**100%**	**100%**
性別	男性	38.7%	47.2%	43.2%	45.2%
	女性	61.3%	52.8%	56.8%	54.8%
年齡	15-19 歲	10.3%	5.7%	9.1%	6.7%
	20-29 歲	29.9%	29.2%	35.6%	40.8%
	30-39 歲	21.5%	24.4%	27.6%	30.1%
	40-49 歲	15.6%	19.2%	17.8%	12.4%
	50-59 歲	13.8%	11.9%	6.0%	7.1%
	60 歲及以上	8.8%	9.6%	4.0%	2.8%
教育程度	國/初中及以下	1.7%	2.3%	0.9%	0.6%
	高中/高職	14.4%	14.3%	12.4%	9.4%
	專科	21.1%	11.1%	9.7%	8.8%
	大學	53.3%	56.0%	60.7%	66.5%
	研究所及以上	9.6%	16.2%	16.3%	14.7%
婚姻狀況	已婚，無小孩	15.9%	12.2%	12.2%	14.9%
	已婚，有小孩	36.6%	46.1%	37.8%	28.7%
	未婚	47.6%	41.7%	50.1%	56.4%
居住地區(經樣本配置)	台灣地區	43.1%	37.7%	41.3%	41.2%
	北北基		25.1%	18.8%	21.3%
	北北基以外地區		12.6%	22.5%	19.9%
	港澳/中國大陸地區	36.0%	37.3%	35.3%	35.1%
	日本/韓國	10.8%	10.7%	11.7%	11.6%
	美國/加拿大/歐洲	6.6%	8.2%	5.8%	6.0%
	其他地區	3.6%	6.1%	5.8%	6.0%
觀眾屬性	團體	53.3%	50.2%	32.0%	25.6%
	散客	46.7%	49.8%	68.0%	74.4%

貳、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

一、 不同性別觀眾對「公共服務區各項設施」滿意度歷年比較

針對「公共服務區各項設施」表現之感受，103 年度與 102 年度比較，以「休憩設施的清潔舒適度」正向滿意度較 102 年度上升 3.2 個百分點，其中女性的滿意度上升 4.9 個百分點較男性高，但在「洗手間的清潔舒適度」的評價上，則較去年退步，滿意度下降了 4.5 個百分點，其中女性下降 5.0 個百分點比男性 3.9 個百分點高，其餘項目之年度比較則在誤差範圍內。

表4. 不同性別觀眾對「公共服務區各項設施」的滿意度-近四年比較

公共服務區各項設施		滿意度			
		100 年度	101 年度	102 年度	103 年度
洗手間的清潔舒適度	整體	87.00%	86.10%	88.50%	84.00%
	男性	87.20%	86.90%	89.50%	85.60%
	女性	86.90%	85.30%	87.70%	82.70%
休憩設施的清潔舒適度	整體		83.30%	83.90%	87.10%
	男性		85.20%	87.20%	87.90%
	女性		81.50%	81.50%	86.40%
整體空間的空調舒適度	整體	80.10%	84.30%	81.00%	82.70%
	男性	81.00%	87.00%	85.40%	87.40%
	女性	79.50%	81.90%	77.60%	78.80%

二、 不同性別觀眾對「各項動線規劃」滿意度歷年比較

針對「各項動線規劃」表現之感受，整體年度比較均在誤差範圍內，皆呈現持平的狀況，但不同性別觀眾的滿意年度變動有些不同，女性觀眾對「展場內整體動線規劃」在正面的滿意度比例較 102 年度上升 3.5 個百分同時也較男性高，「大廳整體動線規劃」方面女性計兩年滿意度持平，但男性觀眾的滿意度比例較 102 年度下降 6.6 個百分，另外「館內提供導覽地圖的清楚明確度」的滿意度比例則以女性下滑 3.0 個百分變動比男性(下降 1.9 個百分比)大。

表5. 不同性別觀眾對「各項動線規劃」的滿意度

各項動線規劃		滿意度			
		100 年度	101 年度	102 年度	103 年度
大廳整體動線規劃	整體			84.90%	82.00%
	男性			88.10%	81.50%
	女性			82.50%	82.40%
展場內整體動線規劃	整體			78.50%	80.20%
	男性			80.50%	79.90%
	女性			77.00%	80.50%
各項設施指示標誌清楚明確度	整體	82.50%	84.30%	85.40%	84.50%
	男性	80.40%	85.40%	87.50%	86.60%
	女性	83.80%	83.30%	83.80%	82.80%
館內提供導覽地圖的清楚明確度	整體		84.60%	84.10%	81.60%
	男性		86.50%	84.90%	83.00%
	女性		82.90%	83.50%	80.50%

註:二年度題目略有不同，102 年度:對展場內的整體動線規劃;103 年度:對展場內及陳列室的整體動線規劃。

三、 不同性別觀眾對「各項人員服務態度」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，針對「各項人員服務態度」的表現感受，與 102 年度相當，其變動皆在抽樣誤差範圍內，但仍擁有超過約九成以上的高標準評價。

表6. 不同性別觀眾對「各項人員服務態度」的滿意度

各項人員服務態度		滿意度			
		100 年度	101 年度	102 年度	103 年度
整體服務人員	整體	84.60%	91.40%	94.00%	93.00%
	男性		91.50%	95.90%	93.80%
	女性		91.40%	92.50%	92.40%
服務台人員	整體	86.70%	94.60%	94.90%	94.30%
	男性	86.60%	94.50%	96.50%	93.90%
	女性	86.70%	94.80%	93.70%	94.60%
語音導覽機租借服務人員	整體	86.90%	93.10%	93.80%	92.10%
	男性	84.80%	92.90%	94.90%	94.10%
	女性	88.20%	93.30%	93.10%	90.50%
展廳內服務人員	整體	84.10%	86.20%	90.80%	90.80%
	男性	83.00%	88.20%	90.60%	92.60%
	女性	84.80%	84.30%	91.00%	89.60%

四、 不同性別觀眾參觀國立故宮博物院的整體滿意度歷年比較

表7. 不同性別觀眾觀眾對國立故宮博物院的整體滿意度

	100 年度	101 年度	102 年度	103 年度
整體	84.70%	90.70%	94.10%	90.00%
男性	84.20%	91.90%	95.90%	90.00%
女性	85.40%	89.60%	92.60%	90.00%