

# 新北市立淡水古蹟博物館

## 紅毛城參觀遊客滿意度問卷調查報告



調查日期：103年4月28日至5月12日

新北市立淡水古蹟博物館 組員：馮祺婷

中 華 民 國 1 0 3 年 6 月



新北市立淡水古蹟博物館  
Tamsui Historical Museum, New Taipei City



## 凡例

1. 本調查資料採用電子計算機處理，因四捨五入關係，故總計數與各細項和之尾數，容或有未能相符。
2. P-Value 為判斷兩變項間是否有顯著相關的機率值，「\*」表示  $P\text{-Value} < 0.05$ ，即在 95%信心水準下，基本問題與題目問題有顯著差異；「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。

# 目次

調查摘要 .....	1
<b>壹、 調查背景與目的 .....</b>	<b>3</b>
一、 調查緣起 .....	3
二、 調查目的 .....	5
<b>貳、 調查設計與方法 .....</b>	<b>6</b>
一、 調查對象 .....	6
二、 調查時間 .....	6
三、 調查方式 .....	6
四、 樣本配置及回收樣本數 .....	6
五、 調查項目 .....	7
六、 統計分析方法 .....	7
<b>參、 樣本結構 .....</b>	<b>8</b>
一、 受訪者性別分佈 .....	8
二、 受訪者年齡分佈 .....	9
三、 受訪者教育程度分佈 .....	10
四、 受訪者職業分佈 .....	11
五、 受訪者平均每月收入/可支配所得分佈 .....	12
六、 受訪者居住地點 .....	13
<b>肆、 調查結果分析 .....</b>	<b>15</b>
一、 民眾對於館外導引服務的滿意度 .....	16
二、 民眾對於解說導覽服務的滿意度 .....	18
三、 民眾對於參觀動線安排的滿意度 .....	20
四、 民眾對於服務人員服務態度的滿意度 .....	24
五、 民眾對於各項服務設施的滿意度 .....	26
六、 民眾對於參觀的整體滿意度 .....	30
七、 有機會是否會再來參觀 .....	32
八、 參觀博物館最主要成員性質 .....	33
九、 參訪主要原因 .....	35

<b>伍、結論與建議</b> .....	<b>37</b>
一、受訪民眾對參觀的整體滿意度達 93.4%.....	37
(一) 提高臺北市居民的滿意度及參觀意願.....	38
(二) 保持高齡者的高滿意度並提高參觀率.....	38
二、遊客參訪主要原因以觀光/旅遊為多數.....	39
三、提供更親民的友善的設施與空間.....	40
(一) 提供休憩空間.....	40
(二) 增加飲水機.....	40
(三) 提供嬰兒車及身障者更友善的服務.....	40
四、古蹟保存永續性的省思.....	41
(一) 是否進行門票收費?.....	41
(二) 開放空間的限制.....	41
<b>附錄一、交叉表</b> .....	<b>42</b>
附表 1 館外指標導引服務的滿意度.....	43
附表 2 導覽服務的滿意度.....	44
附表 3 參觀動線的滿意度.....	45
附表 4 服務人員服務態度的滿意度.....	46
附表 5 各項服務設施滿意度.....	47
附表 6 參觀整體滿意度.....	48
附表 7 有機會是否會再來參觀.....	49
附表 8 參觀博物館最主要成員性質.....	50
附表 9 參觀主要原因.....	51
<b>附錄二、建議事項</b> .....	<b>52</b>
<b>附錄三、問卷題目</b> .....	<b>58</b>

## 調查摘要

透過遊客滿意度調查作為檢視館區營運績效的參考指標之一，本研究採用問卷調查方式，以便利抽樣的方式，派員於紅毛城進行實地訪問。

本次調查施行時間為 103 年 4 月 28 日至 5 月 12 日，共回收 1068 份有效問卷，在 95%信心水準之下，抽樣誤差在正負 3.0%。使用描述性統計、交叉分析等方法分析資料，以瞭解遊客對紅毛城的服務及設施整體滿意度評價，作為未來提升各項服務、改善各項設施的參考。

就樣本結構分析而言：受訪者的性別，以女性 647 人居多，占 60.58%，男性 421 人，占 39.42%；年齡分佈集中在 20~49 歲，占 63.55%；教育程度分佈以大專或大學比例最高，占 59.74%；職業分佈以工商服務業比例最高，占 39.33%；平均每月收入/可支配所得以 2 萬~3 萬 9,999 元比例最高，占 29.03%；居住地點新北市及臺北市占 44.57%，非雙北市縣市之參訪民眾比例高達 55.43%，其中又以臺中市及桃園縣比例最高，各占 6.27%及 6.09%，就地區區塊而言，扣除雙北市參訪民眾仍以北部民眾為多數，占 16.86%。另外值得注意的是其他地區（包含國外）高達 23.13%。

根據調查結果發現，遊客前來紅毛城的主要同行者，為朋友，比例達 40%，其次為親戚、家人約占 30%。參訪主要原因以觀光旅遊為多數，比例達 54.4%，其次為家庭/朋友聚會占 19.3%。

在紅毛城服務及設施滿意度評價的調查顯示：受訪民眾的參觀整體滿意度為 93.4%，其中以服務人員服務態度的滿意度最高，達 93.4%，滿意度最低者為參觀動線，滿意度為 89.8%。其他如對館外

導引服務的滿意度<sup>1</sup>達 92.2%(非常滿意：58.99%；還算滿意：33.24%)，無非常不滿意的民眾；在 917 位使用導覽解說服務的民眾對解說導覽服務的滿意度達 90.4%；對各項服務設施的滿意度達 90.9%；民眾再訪紅毛城的意願，有 96%的民眾有機會會再來參觀，不會再來參觀的民眾則為 4%。

綜合而言，如何提高臺北市居民的整體滿意度及參觀意願，保持高齡者的高滿意度並提高參觀率，提供更親民的友善的設施與空間，並達到古蹟永續保存的目的，將是本館未來努力的方向。

---

<sup>1</sup> 滿意包含非常滿意與還算滿意，以下分析皆同。



# 壹、調查背景與目的

## 一、調查緣起

自西方海權帝國進入淡水地區拓墾以來，紅毛城主權數度易手，國人一直未能窺得全貌，至民國 69 年 6 月 30 日才正式歸中華民國所有。

民國 72 年內政部公告指定淡水紅毛城為臺灣地區第一級古蹟；民國 73 年行政院核定設置「內政部淡水紅毛城古蹟保存區管理小組」，並由管理小組負責古蹟區維護、展示工作，同年 12 月 25 日淡水紅毛城整修完竣並對外開放。

民國 73 年，行政院鑒於淡水紅毛城古蹟具「主權完整的政治宣示」及「文化資產保存推廣與示範」兩種指標意義，特別將淡水紅毛城交內政部直接轄管，喚起民眾重視文化資產保存觀念，也使淡水紅毛城古蹟保存區成為臺灣地區唯一由內政部直接管理維護的古蹟，其重要性不言可喻。

新北市政府(原臺北縣)文化局為迎接「挑戰 2008：國家發展重點計畫」，並針對古蹟的保存、維護、再生及世界遺產資料的收集等方向做進一步努力，乃於民國 94 年 7 月 1 日成立「淡水古蹟博物館」，冀望透過結合社區總體營造的力量，經營出一個具優質文化的觀光重鎮。此一作為，對全國的古蹟保存與觀光營運而言，均為嶄新的嘗試，期盼藉由古蹟再利用以及完善的營運管理，營造文化產業發展的另一種新氣象。

民國 99 年 12 月 25 日，臺北縣升格為直轄市，同時更名為新北市，本館亦配合更名為「新北市立淡水古蹟博物館」。同時自民國 99 年起配合市府免收門票政策，使本館參觀人數創歷年

新高，入館參觀人數增加的同時，本館希冀有越來越多的遊客了解紅毛城及其周遭歷史建築群為臺灣 18 處世界遺產潛力點之一等資訊，期望能提供「以人為本、以民眾為中心」的服務，及「以民為主」之的服務，讓「民眾感受尊重與關懷的滿意」，進而讓民眾願意常常親近古蹟，將古蹟維護的方法與概念融入到生活中，更懂得珍視、保護生活週遭的文化資產。

## 二、調查目的

透過遊客滿意度調查作為檢視館區營運績效的參考指標之一，以「顧客導向」思維藉以改善本館服務及設施，提升遊客參觀品質，希望能吸引更多民眾參與文化活動。

研究目的簡述如下：

(一)藉由參觀本館之遊客特徵及組成，作為訂定相關展覽或活動的策略參考。

(二)分析遊客對於本館服務項目之滿意度，研擬提昇整體服務品質的策略。

(三)參加「政府服務品質獎」需提供滿意度調查相關資料，本案將作為佐證資料。

## 貳、調查設計與方法

### 一、調查對象

至淡水紅毛城參觀之遊客，共需完成 1,068 份以上之調查訪問問卷。

### 二、調查時間

調查日期：中華民國 103 年 4 月 28 日至 5 月 12 日，扣除 5 月 5 日休館日，共計 14 天。

調查時間：每日 9 時 30 分至 17 時 0 分。

### 三、調查方式

以便利抽樣的方式，派訪員於紅毛城進行實地進行面訪。

### 四、樣本配置及回收樣本數

本調查樣本數配置係以紅毛城 102 年遊客人次統計為依據<sup>2</sup>，抽樣的方式，派訪員於紅毛城進行實地進行面訪，於紅毛城門口及與鄰近真理大學大教堂處互通之交流之門發放問卷，本次共完成 1,068 份有效樣本，在 95%信心水準之下，抽樣誤差在正負 3.0%。

---

<sup>2</sup> 參考本館紅毛城 102 年度參觀人數為 91,999 人，平日(週一至週五)參觀人數為 549,224 人，假日(週六、週日及例假日)參觀人數 370,775，平日與假日的參觀人數比為 59.6%：40.4%，故本次問卷設計平日與假日問卷發放比例設定為 6:4。

表 2-1 樣本配置與回收樣本數

日期	4月28日	4月29日	4月30日	5月1日	5月2日	5月3日	5月4日	5月6日	5月7日	5月8日	5月9日	5月10日	5月11日	5月12日	總計
應完成樣本數	64	64	64	64	64	107	107	64	64	64	64	107	107	64	1068
實際完成有效樣本	62	66	60	68	64	107	107	64	64	64	64	107	107	64	1068

## 五、調查項目

- (一) 民眾對館內服務及設施整體滿意度評價
- (二) 民眾參觀主因
- (三) 個人資本資料

## 六、統計分析方法

問卷回收整理編碼後，使用 SPSS 統計軟體進行資料統計分析，透過各題目的個別分析、交叉分析和卡方檢定 (Chi-Square Test) 來呈現調查結果。

## 參、樣本結構

### 一、受訪者性別分佈

受訪者的性別，以女性 647 人居多，占 60.58%，男性 421 人，占 39.42%。

表 3-1 受訪者性別分佈

項目別	次數	百分比
男性	421	39.42
女性	647	60.58
<b>總計</b>	1068	100.00

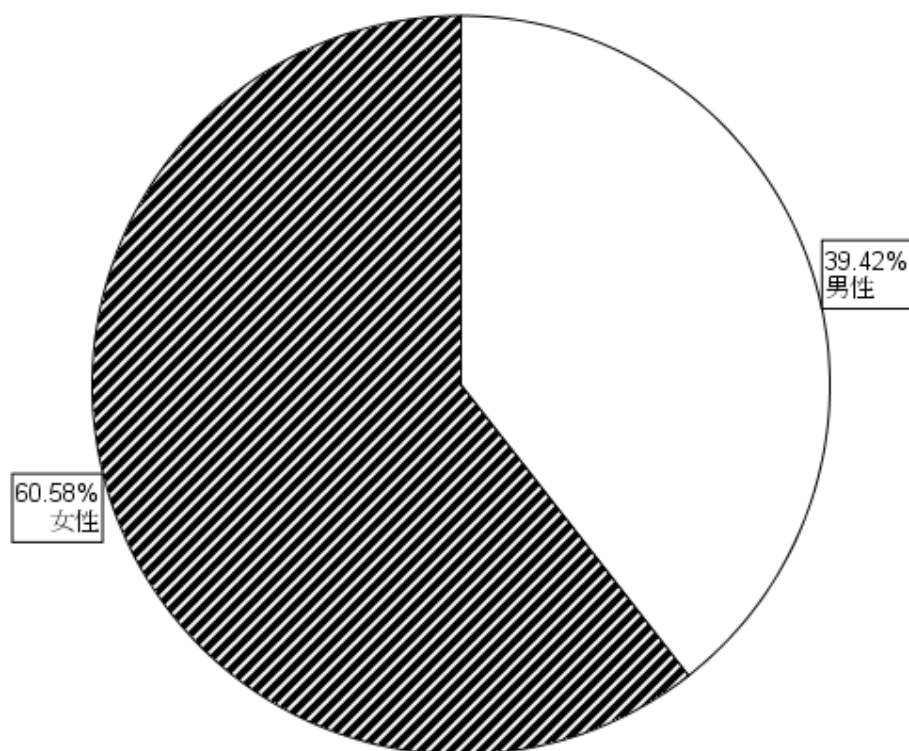


圖 3-1 受訪者性別分佈

## 二、受訪者年齡分佈

受訪者年齡分佈集中在 20~49 歲，占 63.55%。

表 3-2 受訪者年齡分佈

項目別	次數	百分比
19 歲(含)以下	104	9.74
20~29 歲	236	20.10
30~39 歲	242	22.66
40~49 歲	222	20.79
50~59 歲	165	15.45
60 歲(含)以上	99	9.27
<b>總計</b>	<b>1068</b>	<b>100.00</b>

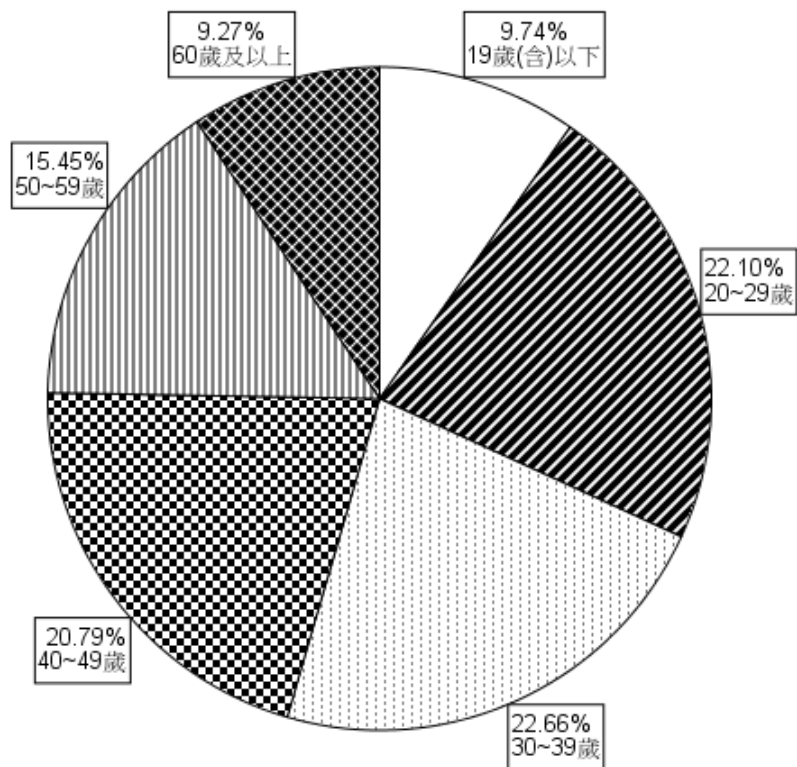


圖 3-2 受訪者年齡分佈

### 三、受訪者教育程度分佈

受訪者教育程度分佈以大專或大學比例最高，占 59.74%。

表 3-3 受訪者教育程度分佈

項目別	次數	百分比
國小(含)以下	44	4.12
國中	50	4.68
高中(職)	199	18.63
大專/大學	638	59.74
研究所及以上	137	12.83
<b>總計</b>	<b>1068</b>	<b>100.00</b>

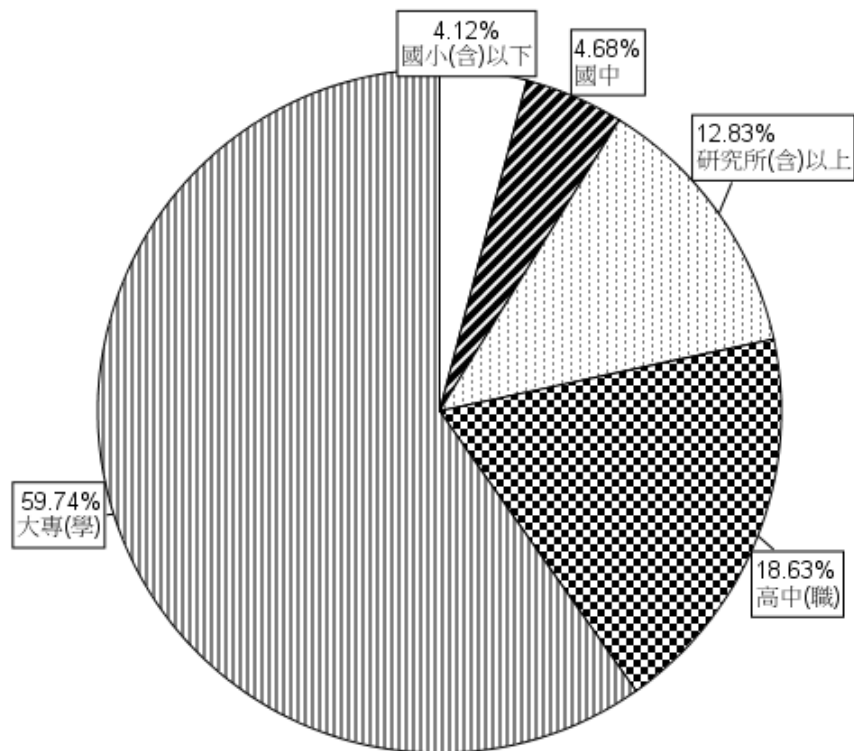


圖 3-3 受訪者教育程度分佈



#### 四、受訪者職業分佈

受訪者職業分佈以工商服務業比例最高，占 39.33%。

表 3-4 受訪者職業分佈

項目別	次數	百分比
學生	204	19.10
軍公教	121	11.33
工商服務業	420	39.33
農林漁牧業	23	2.15
家管	84	7.87
退休	105	9.83
待業/無業	9	0.84
其他	102	9.55
<b>總計</b>	<b>1068</b>	<b>100.00</b>

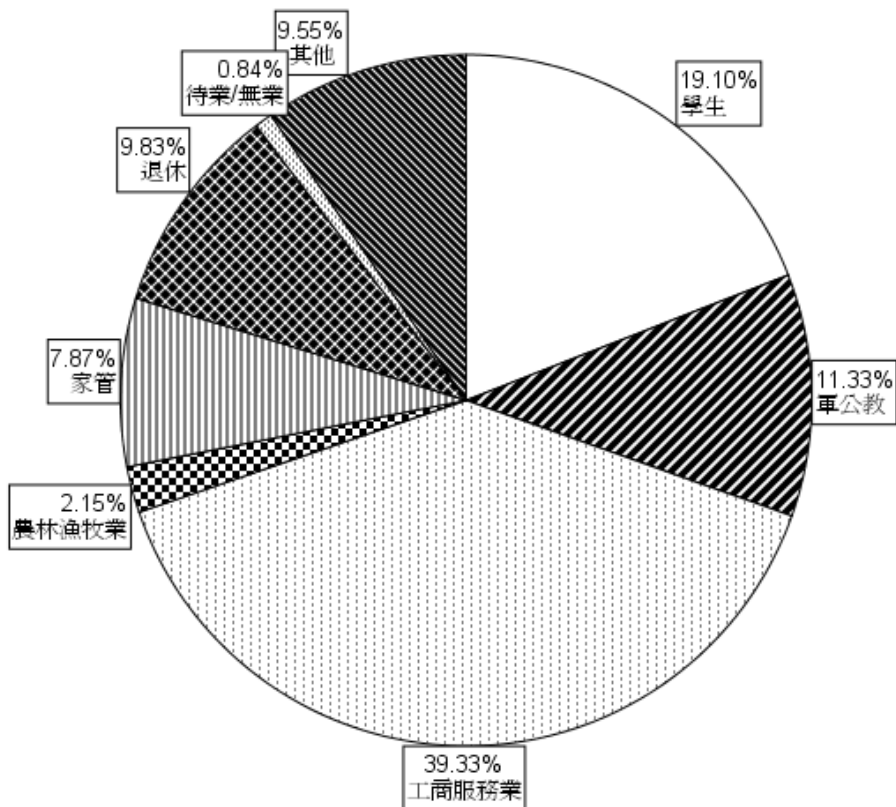


圖 3-4 受訪者職業分佈

## 五、受訪者平均每月收入/可支配所得分佈

受訪者平均每月收入/可支配所得以 2 萬~3 萬 9,999 元比例最高，占 29.03%。

表 3-5 受訪者平均每月收入/可支配所得分佈

項目別	次數	百分比
不及 2 萬	302	28.28
2~3 萬 9,999 元	310	29.03
4 萬~6 萬 9,999 元	303	28.37
7 萬~9 萬 9,999 元	80	7.49
10 萬以上	73	6.84
<b>總計</b>	<b>1068</b>	<b>100.00</b>

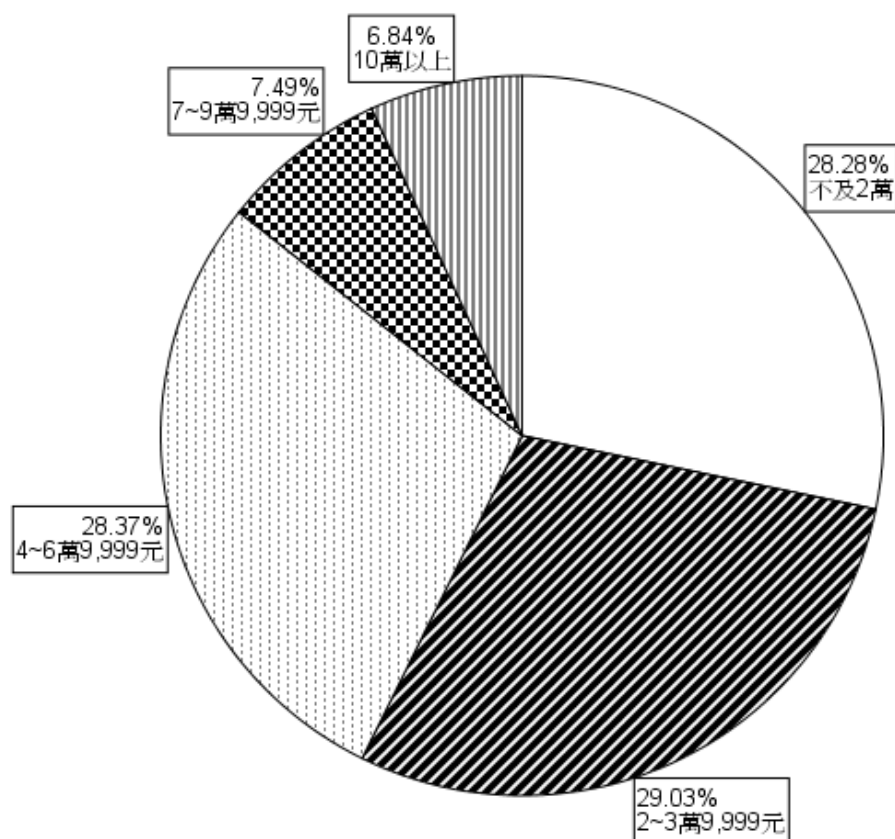


圖 3-5 受訪者平均每月收入/可支配所得分佈

## 六、受訪者居住地點

受訪者居住地點新北市及臺北市占 44.57%，非雙北市縣市之參訪民眾比例高達 55.43%，其中又以臺中市及桃園縣比例最高，各占 6.27%及 6.09%，就地區區塊而言，扣除雙北市參訪民眾仍以北部民眾為多數，占 16.86%。另外值得注意的是其他地區包含國外高達 23.13%。

表 3-6.1 受訪者居住地點分佈

項目別	次數	百分比
新北市	288	26.97
臺北市	188	17.60
非雙北市之縣市	345	32.30
其他地區(包括國外)	247	23.13
<b>總計</b>	<b>1068</b>	<b>100.00</b>

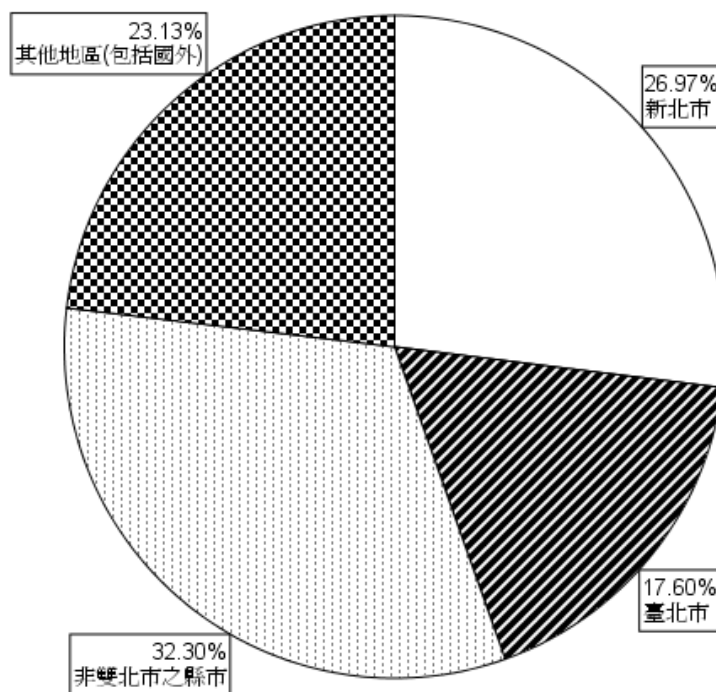


圖 3-6 受訪者居住地點分佈

表 3-6.2 受訪者居住地點區域分佈

地區	縣市	人數	百分比	
雙北市	新北市	288	26.97	44.57
	臺北市	188	17.60	
其他北部縣市	宜蘭縣	38	3.56	16.86
	基隆市	17	1.59	
	桃園縣	65	6.09	
	新竹縣	23	2.15	
	新竹市	19	1.78	
	苗栗縣	18	1.69	
中部	臺中市	67	6.27	8.35
	彰化縣	12	1.12	
	雲林縣	6	0.59	
	南投縣	4	0.37	
南部	嘉義縣	18	1.69	5.9
	嘉義市	12	1.12	
	臺南市	14	1.31	
	高雄市	14	1.31	
	屏東縣	5	0.47	
花東離島	花蓮縣	6	0.56	1.21
	臺東縣	6	0.56	
	金門縣	0	0	
	澎湖縣	0	0	
	連江縣	1	0.09	
其他地區(包括國外)	其他地區	247	23.13	23.13
<b>總計</b>		1068	100.00	100.00

## 肆、調查結果分析

本單元呈現民眾對館外指標導引服務的滿意度、導覽服務的滿意度、參觀動線安排的滿意度、服務人員服務態度的滿意度、各項服務設施的滿意度、參觀整體滿意度、民眾參觀主因、參觀博物館的主要成員性質及參觀意見與建議等，並從不同人口變項進行交叉分析。

## 一、民眾對於館外導引服務的滿意度

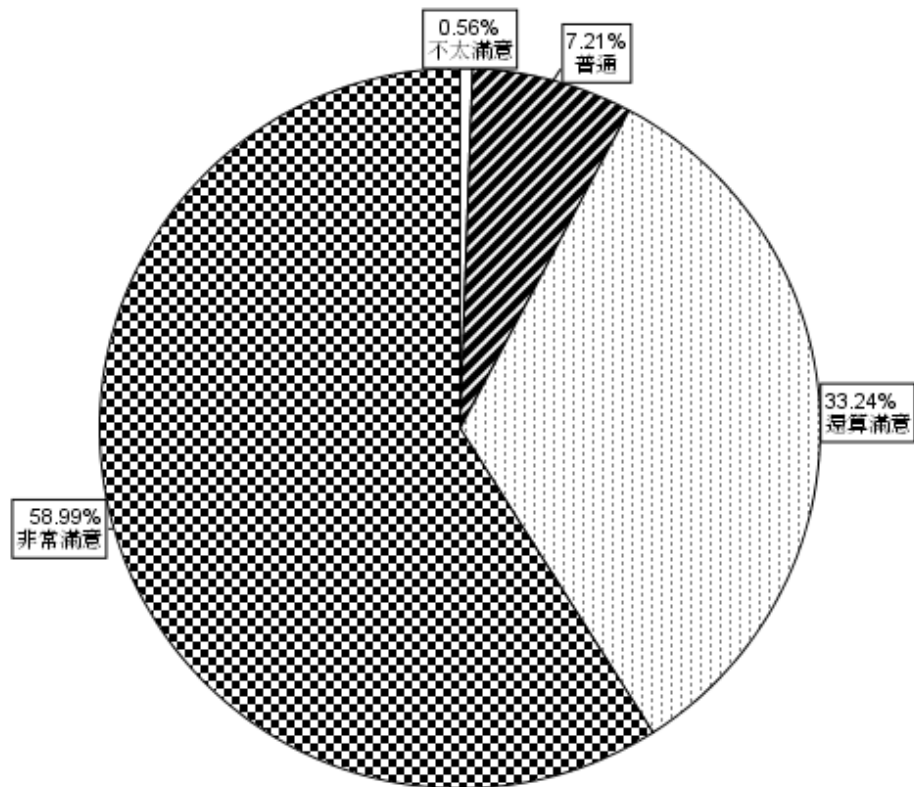
為便利民眾前往本館各館區參觀遊玩，本館分南北二線建置指示標示，南線部分起自淡水竹圍地區，終至淡水沙崙地區，計有指示標示 24 面；北線部分起自淡水三芝地區，終於淡水沙崙地區，計有指示標示 5 面。另外，為串連各館區以提供完整旅遊服務，於紅毛城、滬尾礮臺、前清淡水關稅務司官邸及程氏古厝等 4 個館區，分別設置導覽指示標示，以利遊客迅速且正確的前往參觀，如圖 4-1 為紅毛城導引指標。



圖 4-1 淡水紅毛城指標

調查顯示，受訪民眾對館外導引服務的滿意度<sup>3</sup>達 92.2%(非常滿意：58.99%；還算滿意：33.24%)，無非常不滿意的民眾。(詳見圖 4-2)

<sup>3</sup> 滿意包含非常滿意與還算滿意，以下分析皆同。



**圖 4-2 受訪者對館外導引服務的滿意度**

進一步觀察，不同性別、年齡、教育程度、職業、收入/可支配所得、居住地的民眾，由交叉分析顯示(詳見附表 1)，受訪民眾對館外導引服務的滿意度，以職業分，以待業/無業的民眾滿意比例相對較低，為 77.7%，職業為其他者的滿意比例高達 97.1%，農林漁牧業滿意比例亦高達 95.6%。以居住地而言，以其他地區(包括國外)的滿意度最高，占 95.5%，最低者則為臺北市之民眾。

此外，關於意見或建議部分，有遊客反映到達紅毛城才見到紅毛城的指示牌，另有遊客建議可於館外增設前往其他景點的指標，這些意見都將作為提升本館導引服務的重要參考。

## 二、民眾對於解說導覽服務的滿意度

紅毛城每日為上午 10 時、11 時，下午 2、3、4 時有中文定時導覽服務，並提供 20 人以上團體進行預約導覽服務，預約導覽提供中文、英文及日文服務，調查顯示，在 917 位使用導覽解說服務的民眾對解說導覽服務的滿意度達 90.4%(非常滿意：58.34%；還算滿意：32.06%)(詳見圖 4-3)

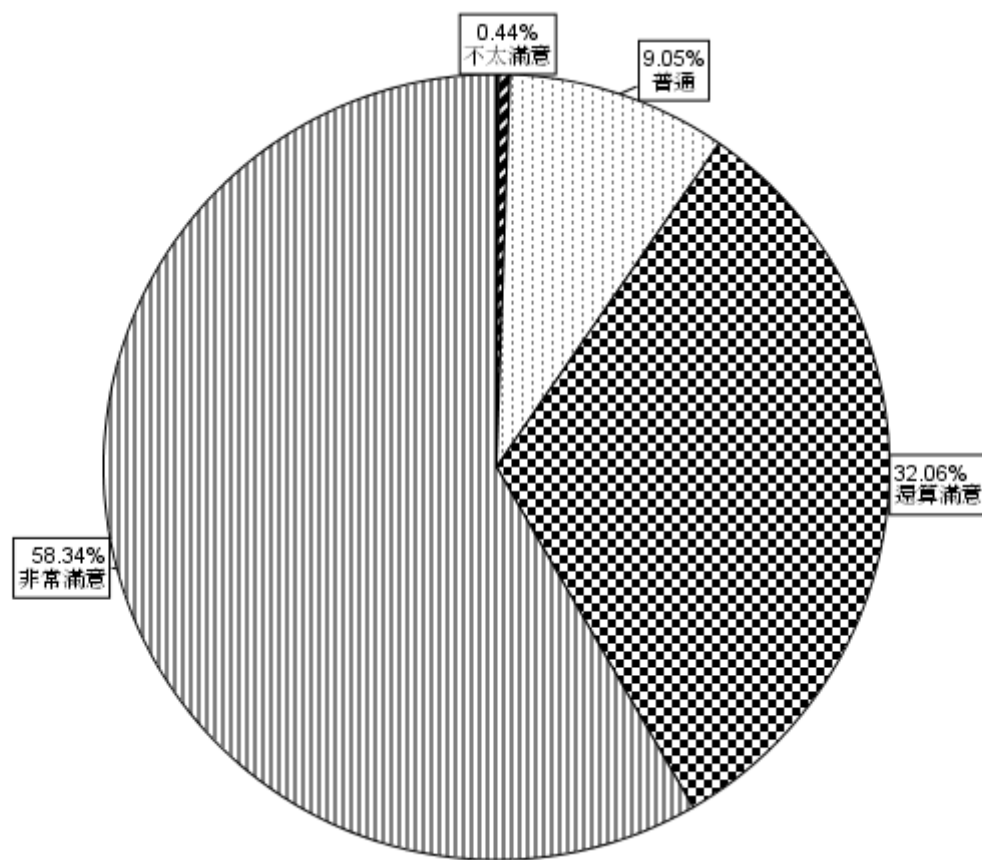


圖 4-3 受訪者對解說導覽服務的滿意度

進一步觀察，不同性別、年齡、教育程度、職業、收入/可支配所得、居住地的民眾(詳見附表 2)，由交叉分析顯示，受訪民眾對解說導覽服務的滿意度，在職業、收入/可支配所得有顯



著差異<sup>4</sup>。

以職業區分，以待業/無業的民眾滿意比例相對較低，為66.6%，職業為其他者的滿意比例高達86.3%，次高者為農林漁牧業的民眾，滿意度為82.6%。

以收入/可支配所得而言，收入在7萬~9萬9,999元此一區間的民眾滿意度最高，達80%，最低者則為4萬~6萬9,999元之民眾。

另外，以居住而言，以非雙北市之縣市的滿意度最高，占80.3%，最低者則為臺北市之民眾，滿意度為74.5%。

觀眾對於解說導覽服務在受訪者中未使用者的比例達14%，針對此部分，遊客於意見與建議部分，提及導覽服務指標不明確，並進一步建議除了可增加導覽人員外，更可增設語音導覽，未來本館將依遊客需求進行改善。

此外就解說導覽項目服務而言，本館於遊客服務中心放置紅毛城中、英、日文導覽摺頁，但仍有遊客反映無解說摺頁，或反映應將摺頁放置門口或是紅毛城，將依遊客建議研商如何於狹小的古蹟空間做最有效的利用。

就展示板解說的部分，有少數遊客反映紅毛城2樓解說牌的内容與順序混亂，此部分將檢討，察明後改善。

---

<sup>4</sup> 卡方檢定 P-Value < 0.05，即在 95% 信心水準下，基本問題與題目問題有顯著差異。

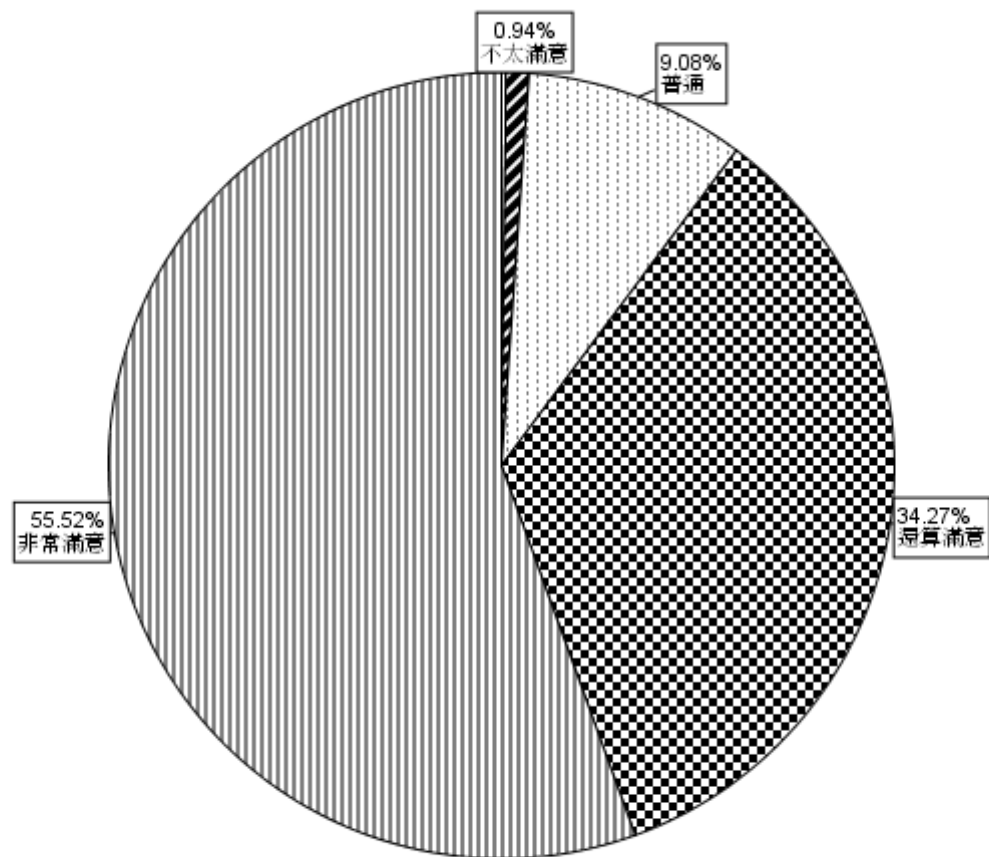
### 三、民眾對於參觀動線安排的滿意度

紅毛城位於新北市淡水區中正路一段 28 巷 1 號，涵蓋四周城牆內之範圍，面積約 14,484 平方公尺，主要古蹟建物有紅毛城(安東尼堡)、英國領事官邸及南門，園區配置如圖 4-4。



圖 4-4 紅毛城館區配置與動線圖

民眾對於參觀動線安排的滿意度調查顯示，受訪民眾對參觀動線安排的滿意度達 89.8%(非常滿意：55.52%；還算滿意：34.27%)(詳見圖 4-5)



**圖 4-5 受訪者對參觀動線安排的滿意度**

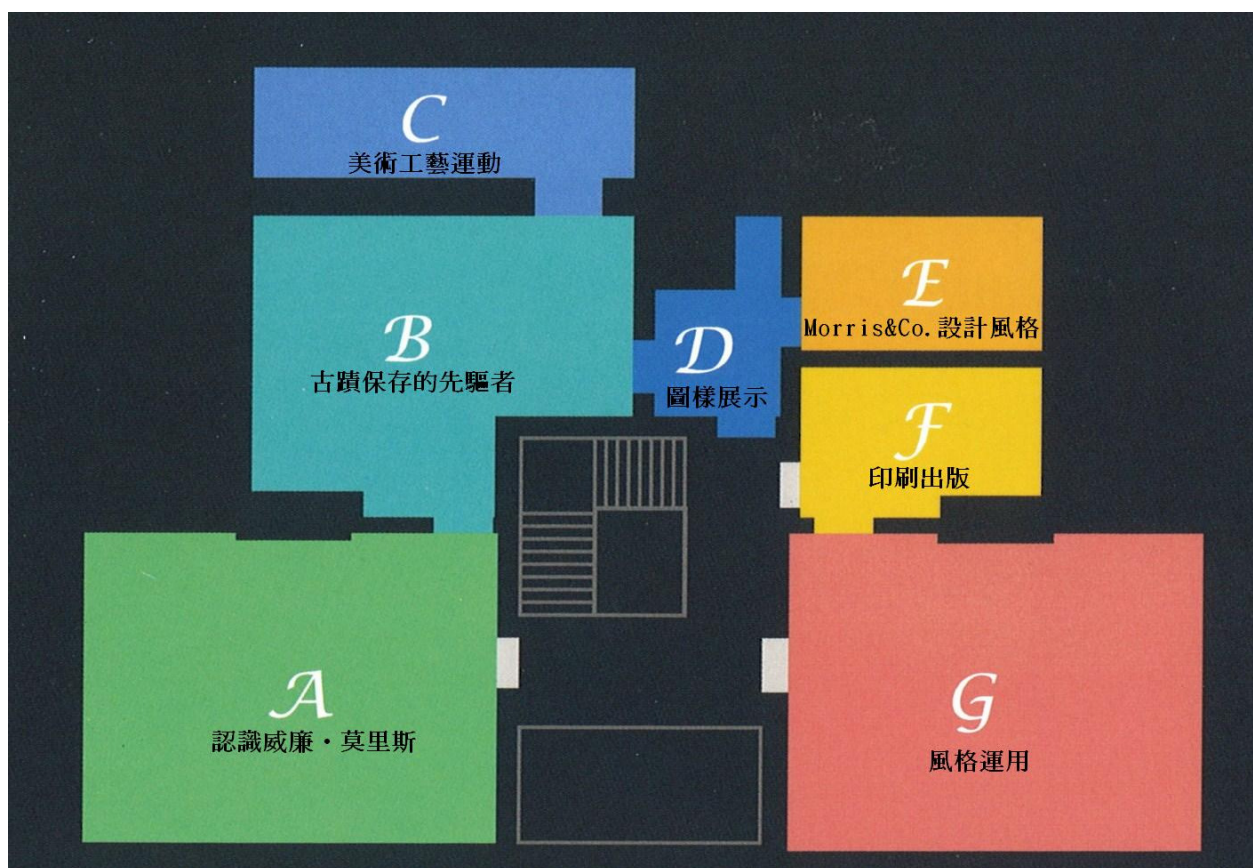
由不同性別、年齡、教育程度、職業、收入/可支配所得、居住地的民眾交叉分析顯示(詳見附表 3)，受訪民眾對參觀動線安排服務的滿意度而言，以年齡區分，年齡在 60 歲及以上此區間的民眾滿意度最高，達 93.9%非常滿意的比例高達 69.7%，最低者則為 20~29 歲之民眾，滿意度為 88.2%。

以收入/可支配所得而言，收入在 7 萬~9 萬 9,999 元此一區間的民眾滿意度最高，達 96.3%，最低者則為 4 萬~6 萬 9,999 元之民眾，滿意度為 83.9%。

以居住地而言，以其他地區(包括國外)的滿意度最高，占

94.3%，最低者則為非雙北市之縣市民眾，滿意度為 86.1%。

另外，對參觀動線安排非常不滿意及不太滿意的遊客，多於意見與建議指出「2樓莫里斯動線不好請改善」、「領事館2樓動線安排非常不順暢，遊客互撞希望改進」，經查領事官邸2樓「不朽的追求－威廉莫里斯特展」展場佈置（如圖 4-6 威廉莫里斯特展佈置圖）其參觀動線安排由 A 依序至 G。



**圖 4-6 威廉莫里斯特展佈置圖**

關於遊客反映事項，由於只有 A、D、G 展間有門可進出，E 展間與 F 展間無互通，因此遊從 D 展間與往 G 展間時、上樓經過 D 門前的走道欲前往 A 展間與從 G 展間參觀結束欲下樓的民眾會於狹窄的走道相遇，需側身互相禮讓才能進出，但因考量佈置的

內容所需的展場空間大小及礙於官邸古蹟原有使用的空間設計，因此變更特展的展間佈置有相當的難度，對此，已請服務人員於走道加強疏導人潮流量，並提醒遊客注意安全，並於下次特展時，盡量以 D 展間作為結束的展間，以便於民眾於參觀結束後能直接下樓，如此即能避免遊客動線衝突。

#### 四、民眾對於服務人員服務態度的滿意度

以客為尊，為本館基本服務宗旨，本館服務人員除不定期接受服務禮貌基本訓練外，並於服勤務時均會主動向遊客問好及能妥適的提供各項服務措施，深獲民眾好評。

調查顯示，受訪民眾對服務人員服務態度的滿意度達93.4%(非常滿意：66.57%；還算滿意：26.78%)(詳見圖4-7)

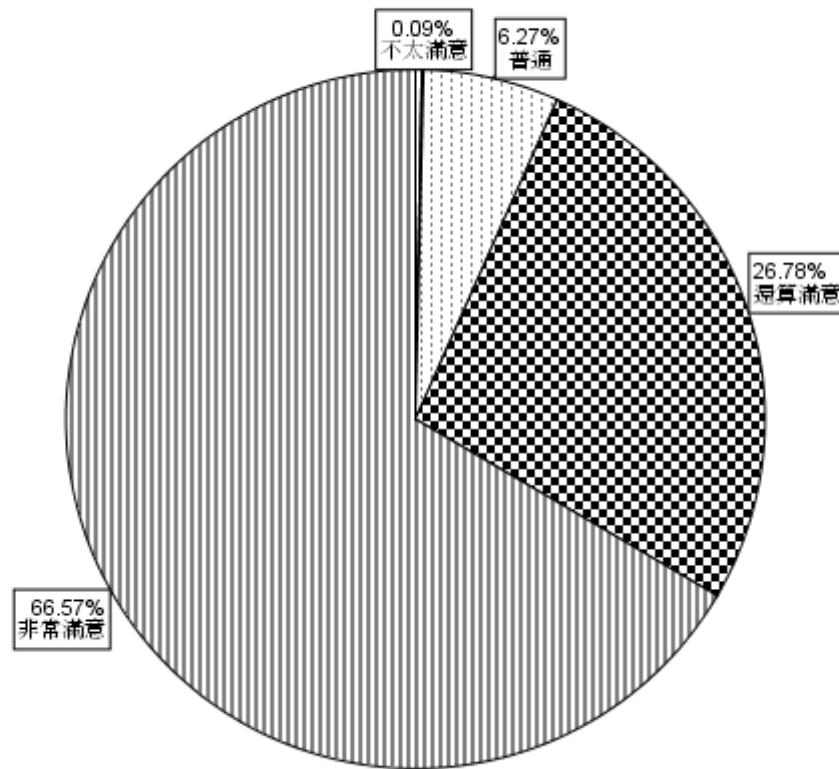


圖 4-7 受訪者對服務人員服務態度的滿意度

由不同性別、年齡、教育程度、職業、收入/可支配所得、居住地的民眾交叉分析顯示(詳見附表4)，受訪民眾對服務人員

服務態度的滿意度，以居住地區分，其他地區(包括國外)的滿意度最高，達 96.4%，即便是滿意度最低的臺北市受訪者亦有 90.4% 的滿意度。

## 五、民眾對於各項服務設施的滿意度

本館為加強服務民眾，簡化申請流程，特於紅毛城館區成立旅客服務中心，提供多元化服務。

在設施上，依兩性平等法規定，於民國 95 年 6 月 19 日於紅毛城館區設置哺乳室(如圖 4-8)民國 98 年 12 月 4 日重新整修，民國 99 年 6 月加強設施設備，目前設置之設備設施計有嬰兒換尿布臺、專用座椅、矮凳、置物架及洗手臺等。另為提供遊客緊急救護措施，101 年度於紅毛城及淡水藝術工坊增設 AED（心臟電擊器）設備，提供遊客緊急救護之用。(如圖 4-9)



圖 4-8 紅毛城哺乳室



圖 4-9 AED（心臟電擊器）設備

為符合無障礙法規規定並讓身心障礙民眾有一完善之參觀環境，本館 100 年 7 月 1 日起：本館於紅毛城提供「手語視訊服務」，可透過 Skype 視訊網路通訊與新北市政府話務中心手語服務人員連線，協助聽語障民眾取得手語服務。

此外，紅毛城分別於廁所及展場內增設身障遊客之無障礙斜坡板(如圖 4-10)及輔具，並購置無障礙愛心遊園車(如圖



4-11)，隨時提供專人駕駛之遊園服務，以供行動不便遊客使用。99 年 3 月起：提供電動車服務，至 103 年 6 月底止，共計提供服務約 7,426 車次，乘載人數約 21,391 人次。紅毛城還提供電動輪椅免費充電服務。



圖 4-10 可移動式無障礙斜坡板



圖 4-11 無障礙愛心遊園車



圖 4-12 免費充電站

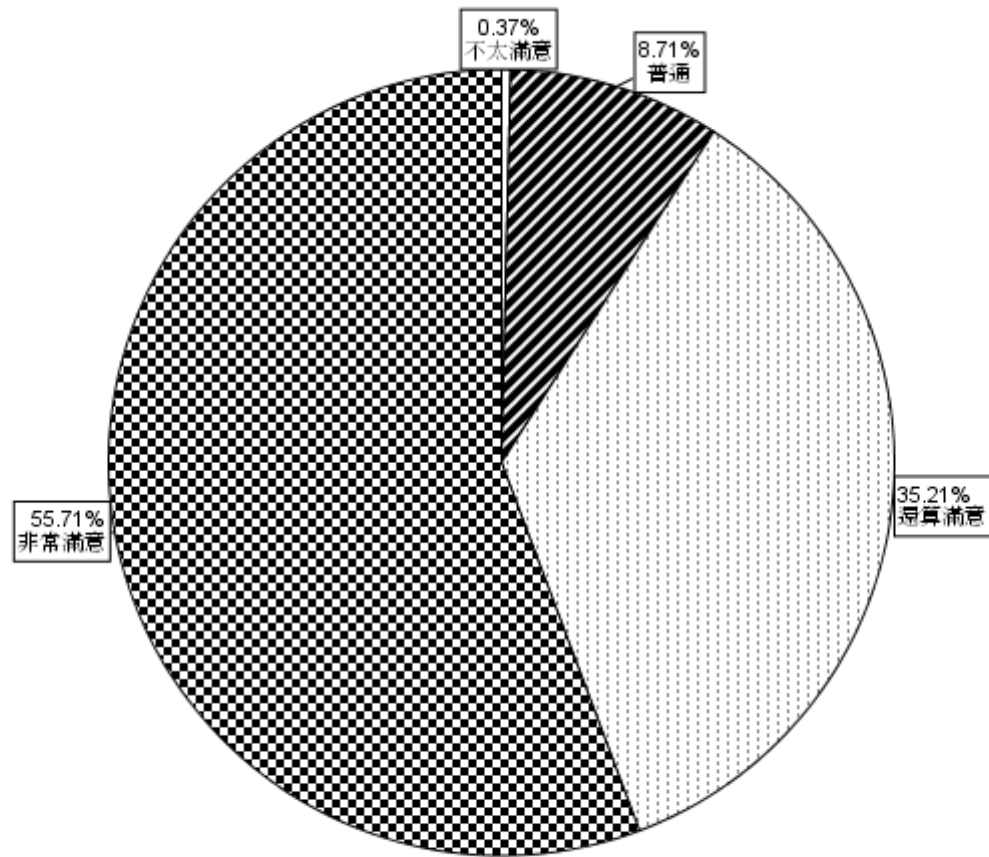


圖 4-13 劃設自行車停車格

於紅毛城遊客服務中心亦提供免費借用娃娃車、輪椅借用、簡易醫藥箱、提供館舍紀念戳印、寄物服務、借用愛心傘服務於 100 年度更在紅毛城旅遊服務中心內設有免費充電站(如圖 4-12)，提供遊客手機免費充電服務。於紅毛城館區對面規劃自行車停車格(圖 4-13)，並提供 37 個自行車位及自行車車鎖借用

服務。

根據調查顯示，受訪民眾對各項服務設施的滿意度達 90.9%(非常滿意：55.71%；還算滿意：35.21%)，(詳見圖 4-14)



**圖 4-14 受訪者對各項服務設施的滿意度**

由不同性別、年齡、教育程度、職業、收入/可支配所得、居住地的民眾交叉分析顯示(詳見附表 5)，受訪民眾對參觀動線安排服務的滿意度，在年齡、居住地有顯著差異<sup>5</sup>。

以年齡區分，年齡在 60 歲及以上此區間的民眾滿意度最高，滿意度達 94.9%，滿意度最低者則為 40~49 歲之民眾，為 85.6%。

<sup>5</sup> 卡方檢定 P-Value < 0.05，即在 95%信心水準下，基本問題與題目問題有顯著差異。

以職業而言，在待業/無業的滿意度高達 100%，最低者軍公教滿意度為 88.5%。

另外，以居住地而言，以其他地區(包括國外)的滿意度最高，占 95.1%，最低者則為非雙北市之縣市民眾，滿意度為 88.1%。

此外，歸納民眾建議部分，遊客多希望能提供休憩座椅及增設飲水機，並有遊客反映夏天太熱及無處躲雨的情況，因古蹟的空間有限，未來將如何兼顧古蹟保存與提升遊客參觀品質將審慎研議。

## 六、民眾對於參觀的整體滿意度

本館獲得新北市政府 102 年度文化、觀光旅遊或其他服務據點組親民服務特優，調查顯示，受訪民眾對參觀的整體滿意度達 93.4%(非常滿意：57.96%；還算滿意：35.39%)，(詳見圖 4-15)

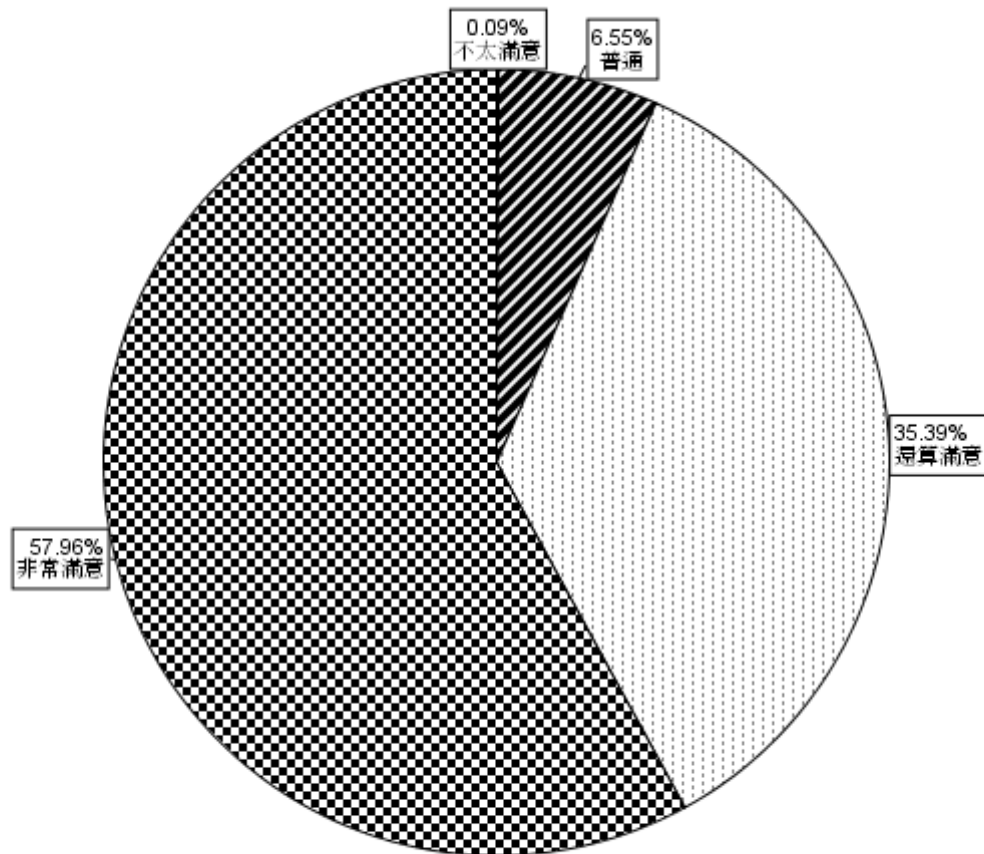


圖 4-15 受訪者對參觀的整體滿意度

由不同性別、年齡、教育程度、職業、收入/可支配所得、居住地的民眾交叉分析顯示(詳見附表 6)，受訪民眾對參觀整體滿意度，在年齡、居住地有顯著差異<sup>6</sup>。

<sup>6</sup> 卡方檢定 P-Value < 0.05，即在 95% 信心水準下，基本問題與題目問題有顯著差異。

以年齡區分，年齡在 60 歲及以上此區間的民眾滿意度最高，滿意度達 98%，滿意度最低者則為 40~49 歲之民眾，為 91.5%。

以職業而言，在其他的滿意度高達 98%，次高為退休者高達 97.2%，最低者為待業/無業者滿意度為 88.9%。

此外，以居住地而言，整體滿意度最高者為新北市，占 95.5%，最低者則為臺北市之民眾，滿意度為 86.7%。

## 七、有機會是否會再來參觀

調查民眾再訪紅毛城的意願，有 96%的民眾有機會會再來參觀，不會再來參觀的民眾則為 4%。(詳見圖 4-16)

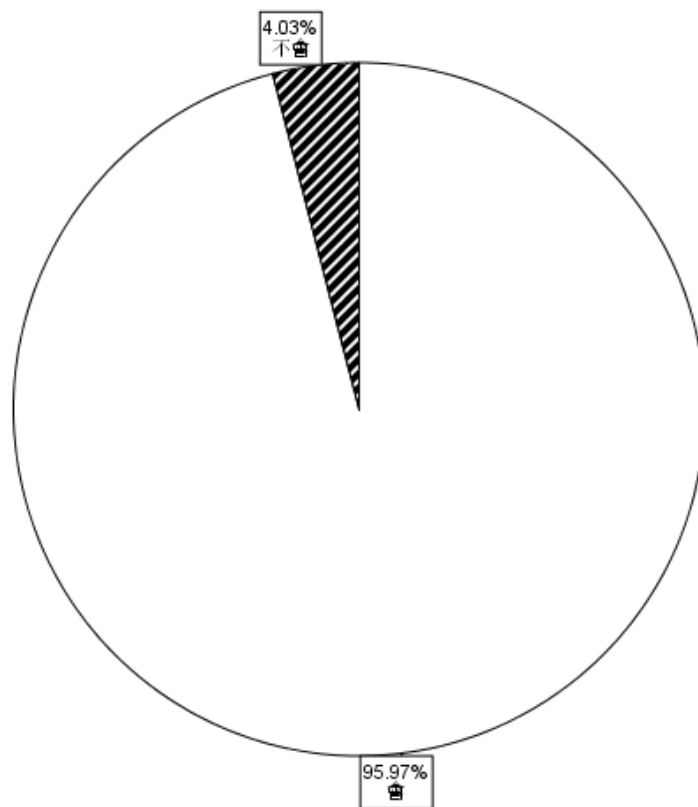


圖 4-16 有機會是否會再來參觀比例

進一步觀察，不同性別、年齡、教育程度、職業、收入/可支配所得、居住地的民眾問卷，受訪民眾有機會是否會再來參觀的比例，在居住地有顯著差異<sup>7</sup>。

交叉分析顯示(詳見附表 7)，就居住地而言，以新北市的居民再訪意願最高達 98.6%，最低者則為其他地區(包括國外)，有 93.5%遊客有機會會再來參觀。

另外，就職業而言，軍公教的再度參觀意願比例高達 100%，最低者為待業/無業，僅有 77.8%民眾表示有機會願意再來參訪。

<sup>7</sup> 卡方檢定 P-Value < 0.05，即在 95%信心水準下，基本問題與題目問題有顯著差異。

## 八、參觀博物館最主要成員性質

根據調查結果發現，遊客前來紅毛城的主要同行者，為朋友，比例達 40%，其次為親戚、家人約占 30%(如圖 4-17)

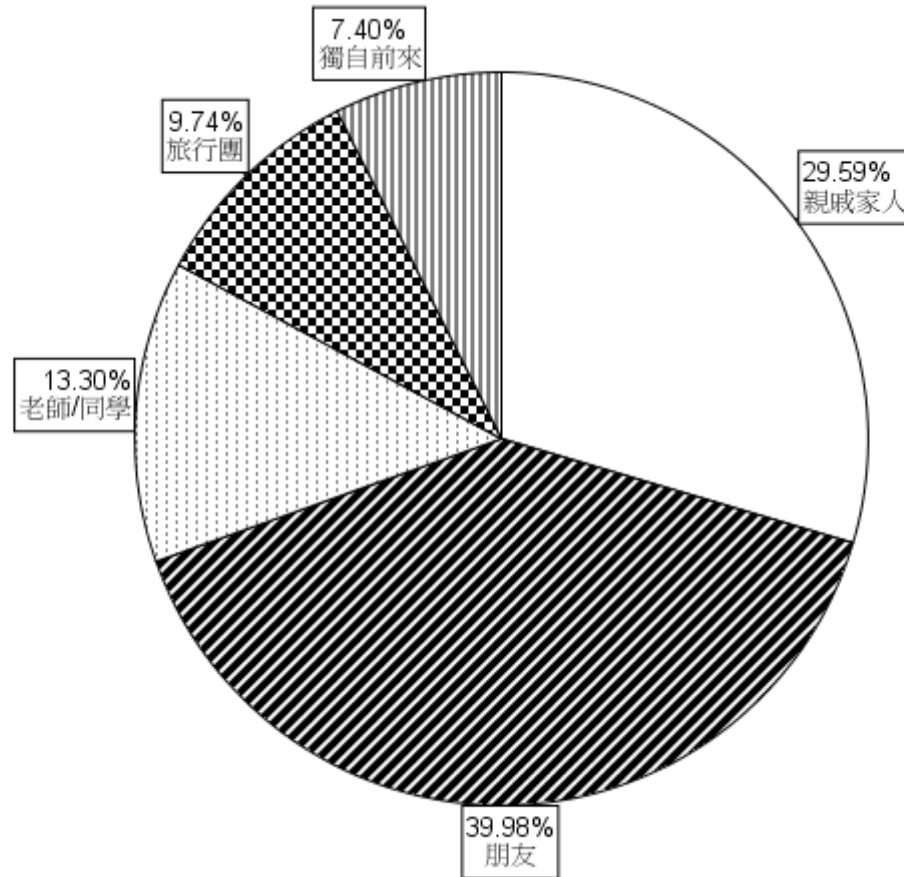


圖 4-17 參觀博物館最主要成員性質

進一步觀察，不同性別、年齡、教育程度、職業、收入/可支配所得、居住地的民眾，在性別、年齡、教育程度、職業、收入/可支配所得及居住地皆有顯著差異<sup>8</sup>。

交叉分析顯示(詳見附表 8)，就性別而言，男性有 35.6%與朋友前來的比例最高，女性則有 42.8 與朋友前來的比例最高。

以年齡而言，19 歲以下者有 51.9%是與老師/同學前來參

<sup>8</sup> 卡方檢定 P-Value < 0.05，即在 95%信心水準下，基本問題與題目問題有顯著差異。

觀，20~29 歲有 53.0%與朋友一同前來，30~39 歲則是與親戚家人一同前來的比例較高，占 39.7%，其餘年齡層則多以與朋友前來的比例較高。

就教育程度而言，國小(含)以下以與老師/同學前來的比例最高，達 47.7%，大專(學)與高中(職)是與朋友一起前來的比例較高，分別占有 45.0%及 33.7%，研究所(含)以上的則是與親戚家人一起參訪的比例最高，達 39.4%。

就職業而言，學生族群與朋友和老師/同學前來的比例最高，占 41.2%及 37.7%，軍公教族群以親戚家人的比例為最高佔 33.1%，較為特殊的是農林漁牧業多為與旅行團一起前來，比例占 47.8%，其餘族群多以朋友前來居多，尤以待業/無業者於朋友前來的比例最高，達 77.8%。

以收入/可支配所得而言，2 萬~3 萬 9,999 元以與老師/同學一起前來最多，占 56.1%，10 萬元以上族群以與親戚朋友一起前來居多，占 43.8%，其餘皆以與朋友前來居多。

就居住地而言，新北市、臺北市、非雙北市之縣市及其他地區(包括國外)的遊客都是以與朋友前來的比例最高，尤以其他地區(包括國外)的比例達 46.6%。



## 九、參訪主要原因

根據調查結果發現，遊客參訪主要原因以觀光旅遊為多數，比例達 54.4%，其次為家庭/朋友聚會占 19.3%。(如圖 4-18)

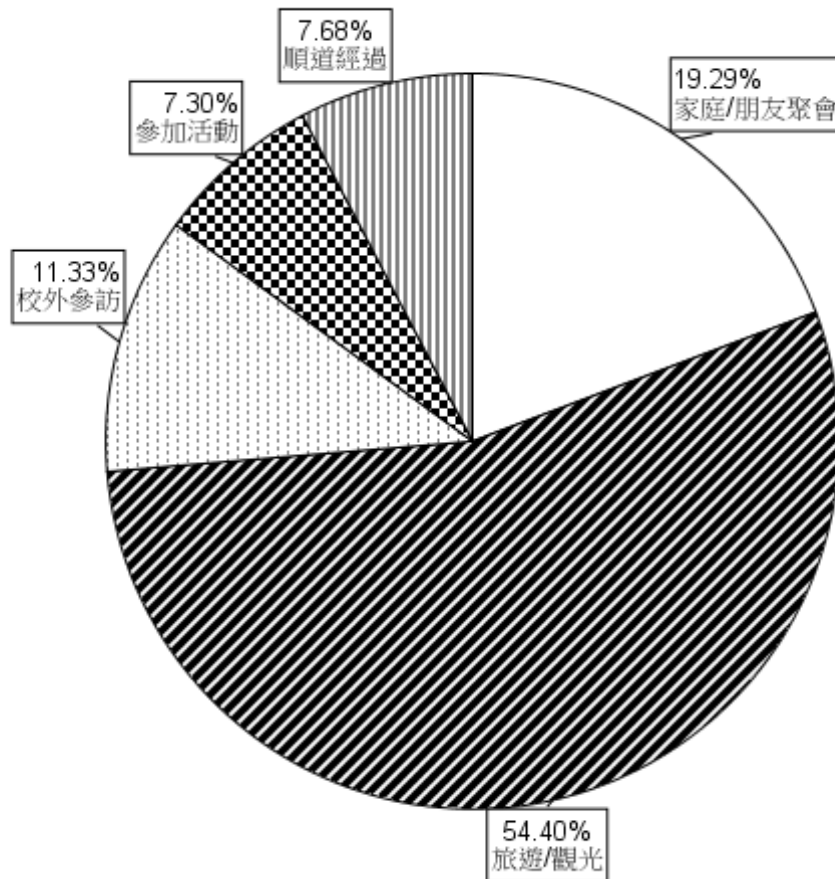


圖 4-18 參訪主要原因

進一步觀察，不同性別、年齡、教育程度、職業、收入/可支配所得、居住地的民眾，在性別、年齡、教育程度、職業、收入/可支配所得及居住地皆有顯著差異<sup>9</sup>。

交叉分析顯示(詳見附表 8)，就性別而言，無論男性與女性皆以觀光旅遊的比例最高，分別占 59.6%及 51.0%。

以年齡而言，除了 19 歲以下者以校外參訪的比例最高外，

<sup>9</sup> 卡方檢定 P-Value < 0.05，即在 95%信心水準下，基本問題與題目問題有顯著差異。

占 42.3%，各年齡層皆以觀光/旅遊的比例最高，尤以 20~29 歲參觀主因為觀光/旅遊者占 62.3%，而 60 歲及以上民眾觀光旅遊的比例占 51.2%，家庭/朋友聚會的比例亦有 30.3%。

就教育程度而言，國小(含)以下以校外參訪的比例最高，達 52.3%，其餘皆以觀光/旅遊的比例最高，尤以大專(學)為最，占 59.6%。

就職業而言，參觀主要原因除了家管以家庭/朋友聚會為主，占 44.0%，其餘族群皆以觀光/旅遊的比例最高，尤以待業/無業者的比例達 77.8%。

以收入/可支配所得而言，所有階層皆以觀光/旅遊所占比例最高，尤以收入 10 萬元以上者占 75.3%。

就居住地而言，所有遊客皆以觀光/旅遊為主要參觀原因的比例最高，尤以其他地區(包括國外)者以觀光/旅遊為主要參觀原因者達高達 86.6%，而觀光/旅遊為主因比例最低者為則為新北市，占 35.8%。

## 伍、結論與建議

### 一、受訪民眾對參觀的整體滿意度達93.4%

根據調查，受訪民眾的參觀整體滿意度為 93.4%，其中以服務人員服務態度的滿意度最高，達 93.4%，滿意度最低者為參觀動線，滿意度為 89.8%。

表 5-1 紅毛城服務及設施滿意度評價

項目別	百分比
館外指標導引服務滿意度	92.2
導覽服務滿意度	90.4
參觀動線滿意度	89.8
服物人員服務態度滿意度	93.4
各項服務設施滿意度	90.9
<b>參觀整體滿意度</b>	<b>93.4</b>
有機會願意再來參觀	96

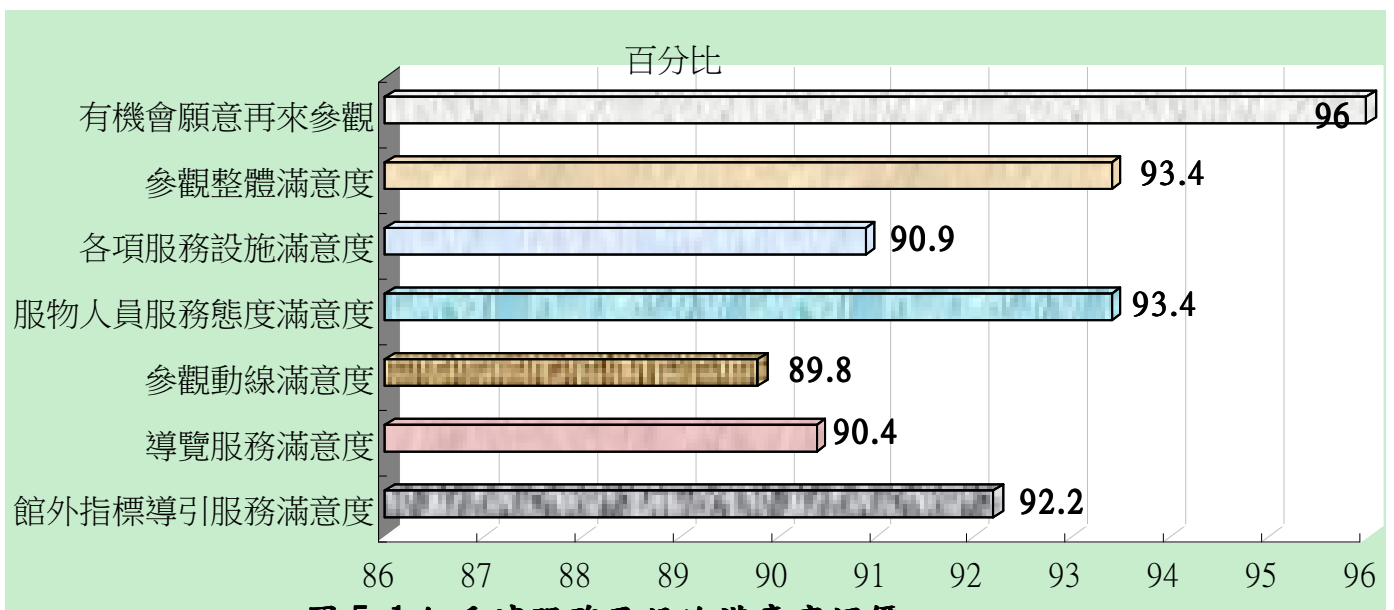


圖 5-1 紅毛城服務及設施滿意度評價

### (一) 提高臺北市居民的滿意度及參觀意願

以居住地而言，以新北市居民的參觀整體滿意度最高，達 95.5%，最低者為臺北市為 86.7%，此外值得注意的是紅毛城鄰近雙北市，但就全部的參觀民眾僅有 17.6%來自臺北市，而其他地區(包括國外)的民眾卻高達 23.1%，此比例已超過臺北市之居民，因此如何提昇臺北市居民之整體滿意度，如就其滿意度較低的導覽解說及服務人員的滿意程度上加以改善，並加強行銷本館的藝文活動，提高吸引鄰近城市的居民提高到訪紅毛城的意願，或是提供具有特色的休憩空間與餐飲服務，都是未來可考慮的方向。

### (二) 保持高齡者的高滿意度並提高參觀率

根據調查，就整體滿意度，以年齡層來看，年齡在 60 歲及以上此區間的民眾參觀整體滿意度最高，滿意度達 98%，其次為 19 歲(含)以下的遊客，滿意度為 95.2%，最低者則為 40~49 歲之民眾，滿意度為 91.5%。因此，本館在年長者的服務獲得高度肯定。

惟相較其他年齡層而言，60 歲以上的族群及 19 歲(含)以下，參觀本館的比例最低，分別占 9.27%及 9.74%，因國民壽命延長，如何提昇高齡者的生活品質，並提升高齡者參觀文化場館及參與文化活動的動機，未來將從各項適合高齡者參與的活動及提升軟硬體設施的部分加以改善，而紅毛城在 60 歲以上的族群滿意度中，以服務人員的服務態度滿意度最高，達 98%，非常滿意的比例也高於各年齡層，達 78.8%，未來將勉勵服務人員持續保持針對高齡者的優質服務。

## 二、遊客參訪主要原因以觀光/旅遊為多數

調查顯示，以觀光/旅遊為參觀主因者占 54.4%，其中其他地區(包括國外)的群眾主要以觀光/旅遊為參觀主因，比例高達 86.6%。

檢視其他地區(包括國外)群眾的各項滿意度中，以對服務人員服務態度的滿意度最高，達 96.4%，而在導覽解說服務上，未使用的比例高於其他地區的民眾，達 18.6%，而使用者的滿意度為 90.4%，為其他各項服務及設施滿意度最低的項目，因此，除了針對已提前預約導覽服務進行外語導覽外，如何在導覽服務上給與更多的彈性、提供更優質的服務，將是未來努力的方向。

本館未來可請導覽人員依現場狀況提供外語解說服務，或是在文字、影音媒體上提供更友善更的解說，遊客建議可增加視頻音效及語音導覽服務都是提供本館參考的重要意見。

參考國外博物館，紅毛城未來可研議增設可觸摸的展品及增加互動式的展覽，以更簡明生動的方式進行解說，如此能將紅毛城的建築之美與歷史特色，更無遠弗屆的傳達給所有參觀民眾。

解說摺頁的擺放位置除了遊客服務中心以外，可考慮於票亭、安東尼堡及領事官邸的合適地點擺放，提高民眾對紅毛城建築、文化及歷史的認識。

### 三、提供更親民的友善的設施與空間

#### (一) 提供休憩空間

在遊客意見與建議中，有不少遊客反映應增加座椅與餐飲，但因本館屬古蹟建築，內部空間有限，且有容量承載限制，因此目前本館於紅毛城刻正規劃「國定古蹟紅毛城英國領事館左方花園及車庫餐廳再利用計畫」案，期望能讓遊客在參觀安東尼堡與領事官邸，能有舒適的休憩空間並在優雅的氣氛下用餐休息，補充體力。

#### (二) 增加飲水機

有不少遊客反映夏天參訪時「太熱」，而為配合行政院節能減碳政策，訂定本館各年度全面節能減碳措施實施計畫，建立組織推動小組，以執行節約用電、用水、用油等各項節能措施，並採責任分區管理，紅毛城主堡、領事官邸、空調溫度設定於26~28°C，因此室內無法降低溫度。

此外，有不少遊客建議應增加飲水機，此部分將進行評估，研議設置地點、管線及參觀動線等。

#### (三) 提供嬰兒車及身障者更友善的服務

因安東尼堡及領事官邸的階梯眾多且坡度陡峭，因此無法放置可移動式的無障礙斜坡板，因此有遊客建議能否安排停放嬰兒車的地方，而針對身障者如何提供更友善的行進空間在古蹟上有相當的困難，目前本館已進行無障礙友善環境工程的評估，期能找到更友善的服務之道。

## 四、古蹟保存永續性的省思

### (一) 是否進行門票收費?

有遊客反映「應該收門票，參觀才有品質」，「收門票作為維護古蹟的經費」，但紅毛城因為免收門票的因素，使參觀人數每年節節攀升，對於讓民眾多加親近古蹟是有所助益的，但同時在參觀人數增加的同時，也增加建築承載的負擔，但無論是否收取門票費用，如何有效大力的宣傳，提升民眾的古蹟保存意識，將是本館未來努力的方向。

### (二) 開放空間的限制

有遊客反映「2樓如能開放古蹟廊道會更棒」，領事官邸2樓的建築及眺望淡水的視野都十分優美，但因廊道狹窄，考慮古蹟承載容量及民眾安全，因此並未對外開放。本館於博物館日首次開放地牢讓民眾進入體驗，引起廣大迴響，未來是否配合古蹟日或是相關活動，進行領事官邸2樓廊道短期開放並藉此宣傳古蹟之美，或許是可以考慮的方向。

## 附錄一、交叉表

### 交叉分析說明

3. 交叉分析表是調查問卷各題答案與基本資料之交叉分配表
4. 資料時間為民國 103 年 4 月 28 日至 5 月 12 日
5. 本調查資料採用電子計算機處理，因四捨五入關係，故總計數與各細項和之尾數，容或有未能相符。



附表 1 館外指標導引服務的滿意度

單位：人，百分比

項目別	人數	不太滿意	普通	還算滿意	非常滿意
<b>總計</b>	1068	0.6	7.2	33.2	59.0
<b>性別</b>					
男	421	0.7	6.4	35.9	57.0
<b>a</b> 女	647	0.5	7.7	31.5	60.3
<b>年齡</b>					
19歲(含)以下	104	0	10.6	25.0	64.4
<b>a</b> 20~29歲	236	0.8	9.3	34.3	55.5
30~39歲	242	0.4	7.4	33.1	59.1
40~49歲	222	0.5	4.5	39.2	55.9
50~59歲	165	1.2	6.1	37.6	55.2
60歲及以上	99	0	6.1	19.2	74.7
<b>教育程度</b>					
國小(含)以下	44	0	9.1	13.6	77.3
<b>a</b> 國中	50	0	4.0	30.0	66.0
高中(職)	199	0.5	6.5	37.2	55.8
大專(學)	638	0.8	8.3	33.7	57.2
研究所(含)以上	137	0	3.6	32.8	63.5
<b>職業</b>					
學生	204	0.5	9.8	30.9	58.8
<b>*a</b> 軍公教	121	0	6.6	37.2	56.2
工商服務業	420	0.5	7.9	38.1	53.6
農林漁牧業	23	0	4.3	30.4	65.2
家管	84	0	4.8	35.7	59.5
退休	105	1.9	6.7	23.8	67.6
待業/無業	9	11.1	11.1	33.3	44.4
其他	102	0	2.9	21.6	75.5
<b>收入/可支配所得</b>					
未滿2萬元	302	1.0	8.3	30.1	60.6
<b>a</b> 2萬~3萬9,999元	310	0.3	6.8	31.3	61.6
4萬~6萬9,999元	303	0	7.3	37.6	55.1
7萬~9萬9,999元	80	1.3	5.0	38.8	55.0
10萬元以上	73	1.4	6.8	30.1	61.6
<b>居住地</b>					
新北市	288	0.7	7.6	36.8	54.9
<b>*a</b> 臺北市	188	0.5	8.5	38.8	52.1
非雙北市之縣市	345	0	9.0	38.0	53.0
其他地區(包括國外)	247	1.2	3.2	18.2	77.3

註 1：「\*」表示 P-Value < 0.05，即在 95% 信心水準下，基本問題與題目問題有顯著差異。

註 2：「a」表示該變項的組間期望值小於 5 的比例超過 25%。

附表 2 導覽服務的滿意度

項目別		人數	單位：人，百分比					
			非常不滿意	不太滿意	普通	還算滿意	非常滿意	未使用
<b>總計</b>		1068	0.09	0.4	7.8	27.5	50.0	14.0
<b>性別</b>	男	421	0	0.7	9.0	27.6	48.5	14.3
	<b>a</b> 女	647	0.2	0.2	7.0	27.5	51.2	14.1
<b>年齡</b>	19歲(含)以下	104	0	0	8.4	7.8	11.4	8.6
	<b>a</b> 20~29歲	236	0	0.4	8.5	26.3	48.7	16.1
	30~39歲	242	0	0	8.3	30.6	47.9	16.1
	40~49歲	222	0.5	1.4	8.1	28.4	50.5	11.3
	50~59歲	165	0	0	7.9	27.3	44.2	20.6
	60歲及以上	99	0	0	5.1	27.3	58.6	9.1
<b>教育程度</b>	國小(含)以下	44	0	0	2.3	9.1	79.5	9.1
	<b>a*</b> 國中	50	0	0	2.0	30.0	58.0	10.0
	高中(職)	199	0	0	11.1	30.7	44.2	14.1
	大專(學)	638	0.2	0.5	8.3	27.7	47.0	16.3
	研究所(含)以上	137	0	0.7	4.4	27.0	60.6	7.3
<b>職業</b>	學生	204	0	0	5.9	27.0	53.4	13.7
	<b>*</b> 軍公教	121	0	0	7.4	24.0	50.4	18.2
	工商服務業	420	0.2	0.7	11.2	29.0	45.2	13.6
	農林漁牧業	23	0	0	4.3	30.4	52.2	13.0
	家管	84	0	0	4.8	32.1	45.2	17.9
	退休	105	0	0	5.7	24.8	56.2	13.3
	待業/無業	9	0	11.1	11.1	33.3	33.3	11.1
	其他	102	0	0	2.9	24.5	61.8	10.8
<b>收入/可支配所得</b>	未滿2萬元	302	0	0.3	5.6	25.5	53.6	14.9
	<b>*</b> 2萬~3萬9,999元	310	0	0	8.1	26.1	53.2	12.6
	4萬~6萬9,999元	303	0	0	10.2	32.7	41.6	15.5
	7萬~9萬9,999元	80	0	2.5	5.0	25.0	55.0	12.5
	10萬元以上	73	1.4	1.4	8.2	23.3	52.1	13.7
<b>居住地</b>	新北市	288	0	0	8.0	29.5	49.3	13.2
	<b>a*</b> 臺北市	188	0	0.5	10.6	30.9	43.6	14.4
	非雙北市之縣市	345	0.3	0.3	7.5	32.2	48.1	11.6
	其他地區(包括國外)	247	0	0.8	5.7	16.2	58.7	18.6

註 1：「\*」表示 P-Value < 0.05，即在 95% 信心水準下，基本問題與題目問題有顯著差異。

註 2：「a」表示該變項的組間期望值小於 5 的比例超過 25%。

**附表3 參觀動線的滿意度**

單位：人，百分比

項目別	人數	非常不滿意	不太滿意	普通	還算滿意	非常滿意
<b>總計</b>	1068	0.2	0.9	9.1	34.3	55.5
<b>性別</b>						
<b>a</b> 男	421	0.5	0.7	9.3	35.4	54.2
女	647	0	1.1	9.0	33.5	56.4
<b>年齡</b>						
<b>a*</b> 19歲(含)以下	104	0	0	9.6	27.9	62.5
20~29歲	236	0	0.8	11.0	36.9	51.3
30~39歲	242	0.8	0	8.7	35.5	55.0
40~49歲	222	0	3.2	8.6	35.1	53.2
50~59歲	165	0	0.6	9.1	37.6	52.7
60歲及以上	99	0	0	6.1	24.2	69.7
<b>教育程度</b>						
<b>a</b> 國小(含)以下	44	0	0	9.1	13.6	77.3
國中	50	0	0	6.0	32.0	62.0
高中(職)	199	0	0.5	10.1	35.7	53.8
大專(學)	638	0.3	1.4	9.9	35.9	52.5
研究所(含)以上	137	0	0	5.1	32.1	62.8
<b>職業</b>						
<b>a</b> 學生	204	0	0	10.8	33.8	55.4
軍公教	121	0	1.7	5.8	35.5	57.0
工商服務業	420	0.5	1.7	11.4	37.6	48.8
農林漁牧業	23	0	0	4.3	34.8	60.9
家管	84	0	1.2	7.1	31.0	60.7
退休	105	0	0	6.7	33.3	60.0
待業/無業	9	0	0	22.2	44.4	33.3
其他	102	0	0	3.9	22.5	73.5
<b>收入/可支配所得</b>						
<b>a*</b> 未滿2萬元	302	0	0.3	8.6	33.4	57.6
2萬~3萬9,999元	310	0	0.3	7.7	35.8	56.1
4萬~6萬9,999元	303	0.7	1.7	13.9	32.7	51.2
7萬~9萬9,999元	80	0	0	3.8	40.0	56.3
10萬元以上	73	0	4.1	2.7	31.5	61.6
<b>居住地</b>						
<b>a*</b> 新北市	288	0	1.0	8.7	34.7	55.6
臺北市	188	0	0.5	9.6	43.6	43.6
非雙北市之縣市	345	0.6	1.4	11.9	35.1	51.0
其他地區(包括國外)	247	0	0.4	5.3	25.5	68.8

註1：「\*」表示 P-Value < 0.05，即在 95%信心水準下，基本問題與題目問題有顯著差異。

註2：「a」表示該變項的組間期望值小於 5 的比例超過 25%。

**附表4 服務人員服務態度的滿意度**

單位：人，百分比

項目別	人數	非常不滿意	不太滿意	普通	還算滿意	非常滿意
<b>總計</b>	1068	0.3	0.1	6.3	26.8	66.6
<b>性別</b>						
<b>a</b> 男	421	0.2	0.0	6.9	28.5	64.4
女	647	0.3	0.2	5.9	25.7	68.0
<b>年齡</b>						
<b>a</b> 19歲(含)以下	104	0	0	6.7	23.1	70.2
20~29歲	236	0	0.4	7.6	25.4	66.5
30~39歲	242	0.8	0	5.4	28.1	65.7
40~49歲	222	0.5	0	7.7	27.9	64.0
50~59歲	165	0	0	6.1	32.1	61.8
60歲及以上	99	0	0	2.0	19.2	78.8
<b>教育程度</b>						
<b>a</b> 國小(含)以下	44	0	0	0	18.2	81.8
國中	50	0	0	4.0	26.0	70.0
高中(職)	199	0	0	8.5	29.1	62.3
大專(學)	638	0.3	0.2	6.9	27.1	65.5
研究所(含)以上	137	0.7	0	2.9	24.8	71.5
<b>職業</b>						
<b>a</b> 學生	204	0	0	8.3	22.5	69.1
軍公教	121	0	0	5.8	28.1	66.1
工商服務業	420	0.5	0.2	7.6	31.7	60.0
農林漁牧業	23	0	0	0	26.1	73.9
家管	84	0	0	3.6	27.4	69.0
退休	105	0	0	3.8	23.8	72.4
待業/無業	9	0	0	22.2	22.2	55.6
其他	102	1.0	0	2.0	16.7	80.4
<b>收入/可支配所得</b>						
<b>a</b> 未滿2萬元	302	0	0	7.3	21.9	70.9
2萬~3萬9,999元	310	0.3	0	5.5	25.5	68.7
4萬~6萬9,999元	303	0.3	0.3	5.9	32.3	61.1
7萬~9萬9,999元	80	0	0	6.3	27.5	66.3
10萬元以上	73	1.4	0	6.8	28.8	63.0
<b>居住地</b>						
<b>a*</b> 新北市	288	0.3	0	5.6	25.0	69.1
臺北市	188	0	0	9.6	30.3	60.1
非雙北市之縣市	345	0.3	0.3	7.2	33.6	58.6
其他地區(包括國外)	247	0.4	0	3.2	16.6	79.8

註1：「\*」表示P-Value<0.05，即在95%信心水準下，基本問題與題目問題有顯著差異。

註2：「a」表示該變項的組間期望值小於5的比例超過25%。

**附表5 各項服務設施滿意度**

單位：人，百分比

項目別	人數	不太滿意	普通	還算滿意	非常滿意
<b>總計</b>	1068	0.4	8.7	35.2	55.7
<b>性別</b>					
男	421	1.0	9.3	34.9	54.9
女	647	0	8.3	35.4	56.3
<b>年齡</b>					
19歲(含)以下	104	0	5.8	31.7	62.5
<b>*</b> 20~29歲	236	0	9.7	36.0	54.2
30~39歲	242	0	7.4	39.3	53.3
40~49歲	222	1.8	12.6	34.7	50.9
50~59歲	165	0	7.9	37.6	54.5
60歲及以上	99	0	5.1	24.2	70.7
<b>教育程度</b>					
國小(含)以下	44	0	2.3	20.5	77.3
<b>a</b> 國中	50	0	8.0	32.0	60.0
高中(職)	199	0	9.0	34.7	56.3
大專(學)	638	0.5	9.6	37.5	52.5
研究所(含)以上	137	0.7	6.6	31.4	61.3
<b>職業</b>					
學生	204	0	8.3	36.3	55.4
<b>a*</b> 軍公教	121	1.7	9.9	30.6	57.9
工商服務業	420	0.5	12.4	38.1	49.0
農林漁牧業	23	0	8.7	21.7	69.6
家管	84	0	3.6	35.7	60.7
退休	105	0	3.8	33.3	62.9
待業/無業	9	0	0	44.4	55.6
其他	102	0	2.9	30.4	66.7
<b>收入/可支配所得</b>					
未滿2萬元	302	0	7.6	32.5	59.9
2萬~3萬9,999元	310	0	8.1	36.1	55.8
4萬~6萬9,999元	303	1.0	10.6	38.6	49.8
7萬~9萬9,999元	80	1.3	6.3	35.0	57.5
10萬元以上	73	0	11.0	28.8	60.3
<b>居住地</b>					
新北市	288	0.3	8.3	36.8	54.5
<b>*</b> 臺北市	188	1.1	9.0	44.1	45.7
非雙北市之縣市	345	0.3	11.6	35.1	53.0
其他地區(包括國外)	247	0	4.9	26.7	68.4

註1：「\*」表示 P-Value < 0.05，即在 95% 信心水準下，基本問題與題目問題有顯著差異。

註2：「a」表示該變項的組間期望值小於 5 的比例超過 25%。

附表 6 參觀整體滿意度

單位：人，百分比

項目別	人數	不太滿意	普通	還算滿意	非常滿意
<b>總計</b>	1068	0.1	6.6	35.4	58.0
<b>性別</b>					
男	421	0	6.29	37.3	55.8
女	647	0.2	6.3	34.2	59.4
<b>年齡</b>					
19歲(含)以下	104	1.0	3.8	26.0	69.2
<b>*</b>					
20~29歲	236	0	7.2	35.6	57.2
30~39歲	242	0	6.2	38.0	55.8
40~49歲	222	0	8.6	38.3	53.2
50~59歲	165	0	7.9	37.0	55.2
60歲及以上	99	0	2.0	29.3	68.7
<b>教育程度</b>					
國小(含)以下	44	0	0	22.7	77.3
<b>a</b>					
國中	50	0	2.0	36.0	62.0
高中(職)	199	0	6.5	37.2	56.3
大專(學)	638	0.2	7.8	36.7	55.3
研究所(含)以上	137	0	4.4	30.7	65.0
<b>職業</b>					
學生	204	0.5	4.9	31.4	63.2
<b>a*</b>					
軍公教	121	0	8.3	31.4	60.3
工商服務業	420	0	9.3	41.2	49.5
農林漁牧業	23	0	4.3	39.1	56.5
家管	84	0	4.8	35.7	59.5
退休	105	0	2.9	34.3	62.9
待業/無業	9	0	11.1	33.3	55.6
其他	102	0	2.0	24.5	73.5
<b>收入/可支配所得</b>					
未滿2萬元	302	0.3	4.3	30.8	64.6
<b>a</b>					
2萬~3萬9,999元	310	0	5.8	36.5	57.7
4萬~6萬9,999元	303	0	9.9	38.6	51.5
7萬~9萬9,999元	80	0	6.3	35.0	58.8
10萬元以上	73	0	5.5	37.0	57.5
<b>居住地</b>					
新北市	288	0	4.5	37.2	58.3
<b>*</b>					
臺北市	188	0	13.3	37.2	49.5
非雙北市之縣市	345	0.3	11.6	35.1	53.0
其他地區(包括國外)	247	0.1	6.6	35.4	58.0

註 1：「\*」表示 P-Value < 0.05，即在 95% 信心水準下，基本問題與題目問題有顯著差異。

註 2：「a」表示該變項的組間期望值小於 5 的比例超過 25%。

附表 7 有機會是否會再來參觀

單位：人，百分比

項目別	人數	會	不會
<b>總計</b>	1068	96.0	4.0
<b>性別</b>			
男	421	95.7	4.3
女	647	96.1	3.9
<b>年齡</b>			
19歲(含)以下	104	94.2	5.8
20~29歲	236	95.3	4.7
30~39歲	242	95.5	4.5
40~49歲	222	95.9	4.1
50~59歲	165	98.8	1.2
60歲及以上	99	96.0	4.0
<b>教育程度</b>			
國小(含)以下	44	95.5	4.5
國中	50	98.0	2.0
高中(職)	199	94.0	6.0
大專(學)	638	96.4	3.6
研究所(含)以上	137	96.4	3.6
<b>職業</b>			
學生	204	94.6	5.4
<b>a*</b> 軍公教	121	100.0	0
工商服務業	420	95.0	5.0
農林漁牧業	23	91.3	8.7
家管	84	98.8	1.2
退休	105	98.1	1.9
待業/無業	9	77.8	22.2
其他	102	96.1	3.9
<b>收入/可支配所得</b>			
未滿2萬元	302	95.4	4.6
2萬~3萬9,999元	310	97.1	2.9
4萬~6萬9,999元	303	97.0	3.0
7萬~9萬9,999元	80	93.8	6.3
10萬元以上	73	91.8	8.2
<b>居住地</b>			
<b>*</b> 新北市	288	98.6	1.4
臺北市	188	94.1	5.9
非雙北市之縣市	345	96.5	3.5
其他地區(包括國外)	247	93.5	6.5

註1：「\*」表示 P-Value < 0.05，即在 95% 信心水準下，基本問題與題目問題有顯著差異。

註2：「a」表示該變項的組間期望值小於 5 的比例超過 25%。

附表 8 參觀博物館最主要成員性質

單位：人，百分比

項目別	人數	親戚家人	朋友	老師/同學	旅行團	獨自前來
<b>總計</b>	1068	29.6	40.0	13.3	9.7	7.4
<b>性別</b>						
男	421	30.9	35.6	12.8	13.5	7.1
* 女	647	28.7	42.8	13.6	7.3	7.6
<b>年齡</b>						
19歲(含)以下	104	14.4	29.8	51.9	1.9	1.9
* 20~29歲	236	18.2	53.0	13.1	3.4	12.3
30~39歲	242	39.7	33.9	10.3	10.3	5.8
40~49歲	222	35.1	36.5	10.8	12.2	5.4
50~59歲	165	33.9	40.0	4.8	13.9	7.3
60歲及以上	99	28.3	42.4	0	19.2	10.1
<b>教育程度</b>						
國小(含)以下	44	15.9	15.9	47.7	15.9	4.5
* 國中	50	30.0	30.0	10.0	14.0	16.0
高中(職)	199	30.2	33.7	14.1	18.6	3.5
大專(學)	638	28.2	45.0	11.3	7.5	8.0
研究所(含)以上	137	39.4	37.2	11.7	3.6	8.0
<b>職業</b>						
學生	204	12.3	41.2	37.7	2.0	6.9
* 軍公教	121	33.1	30.6	26.4	5.8	4.1
工商服務業	420	33.8	39.8	5.0	12.1	9.3
農林漁牧業	23	4.3	39.1	4.3	47.8	4.3
家管	84	42.9	42.9	3.6	8.3	2.4
退休	105	31.4	41.0	1.0	16.2	10.5
待業/無業	9	22.2	77.8	0	0	0
其他	102	36.3	43.1	6.9	6.9	6.9
<b>收入/可支配所得</b>						
未滿2萬元	302	21.5	41.1	25.2	7.3	5.0
* 2萬~3萬9,999元	310	30.3	45.2	56.1	9.4	9.0
4萬~6萬9,999元	303	33.7	34.7	9.9	13.9	7.9
7萬~9萬9,999元	80	28.8	37.5	16.3	8.8	8.8
10萬元以上	73	43.8	38.4	5.5	5.5	6.8
<b>居住地</b>						
新北市	288	34.0	36.8	20.1	2.8	6.3
* 臺北市	188	31.4	43.6	10.1	6.9	8.0
非雙北市之縣市	345	24.9	35.9	14.5	18.0	6.7
其他地區(包括國外)	247	29.6	46.6	6.1	8.5	9.3

註 1：「\*」表示 P-Value < 0.05，即在 95% 信心水準下，基本問題與題目問題有顯著差異。

註 2：「a」表示該變項的組間期望值小於 5 的比例超過 25%。



附表 9 參觀主要原因

單位：人，百分比

項目別	人數	家庭/朋友聚會	觀光/旅遊	校外參訪	參加活動	順道經過
<b>總計</b>	1068	19.3	54.4	11.3	7.3	7.7
<b>性別</b>						
男	421	19.2	59.6	9.3	6.7	5.2
* 女	647	19.3	51.0	12.7	7.7	9.3
<b>年齡</b>						
19歲(含)以下	104	13.5	32.7	42.3	5.8	5.8
* 20~29歲	236	13.6	62.3	11.0	3.8	9.3
30~39歲	242	17.8	61.2	9.9	7.0	4.1
40~49歲	222	22.1	51.4	9.5	8.1	9.0
50~59歲	165	23.0	52.7	3.0	13.3	7.9
60歲及以上	99	30.3	51.5	1.0	6.1	11.1
<b>教育程度</b>						
國小(含)以下	44	11.4	27.3	52.3	6.8	2.3
* 國中	50	22.0	46.0	10.0	8.0	14.0
高中(職)	199	26.1	44.2	9.0	9.5	11.1
大專(學)	638	17.1	59.6	9.1	7.2	7.1
研究所(含)以上	137	21.2	56.9	12.4	4.4	5.1
<b>職業</b>						
學生	204	13.2	41.2	31.9	6.4	7.4
* 軍公教	121	21.5	44.6	23.1	7.4	3.3
工商服務業	420	17.1	63.6	4.0	6.9	8.3
農林漁牧業	23	8.7	65.2	0	21.7	4.3
家管	84	44.0	29.8	3.6	9.5	13.1
退休	105	21.9	58.1	1.0	9.5	9.5
待業/無業	9	22.2	77.8	0	0	0
其他	102	16.7	66.7	6.9	3.9	5.9
<b>收入/可支配所得</b>						
未滿2萬元	302	21.2	42.4	21.9	7.3	7.3
* 2萬~3萬9,999元	310	19.0	58.4	4.8	7.1	10.6
4萬~6萬9,999元	303	19.8	56.1	8.3	8.9	6.9
7萬~9萬9,999元	80	16.3	58.8	15.0	3.8	6.3
10萬元以上	73	13.7	75.3	4.1	5.5	1.4
<b>居住地</b>						
新北市	288	27.1	35.8	18.1	6.6	12.5
* 臺北市	188	25.0	49.5	8.0	9.0	8.5
非雙北市之縣市	345	21.2	49.6	12.2	9.9	7.2
其他地區(包括國外)	247	3.2	86.6	4.9	3.2	2.0

註 1：「\*」表示 P-Value &lt; 0.05，即在 95% 信心水準下，基本問題與題目問題有顯著差異。

註 2：「a」表示該變項的組間期望值小於 5 的比例超過 25%。

## 附錄二、建議事項

請問您有沒有任何其他意見或建議可以提供本館/園(區)做為改善參考或請說明以上問項不滿意的原因

問卷編號	意見或建議
4	好地方，推廣力度可以更大一點
5	主堡前導覽牌看不到出海口，樹太高，建議搭參觀台
6	文字解說看不到
7	夏天可提供飲水
8	導覽服務的安排不太清楚
10	很舒適，前面不要蓋大樓，破壞環境
11	1. 沒看到紅毛城的指示牌，到了才看到 2. 導覽服務不明確
13	很容易找到，好地方
16	下雨天，參觀較不方便，沒有可以躲雨的地方
18	建議收門票
19	紅毛城2樓牆壁脫落，影響觀瞻
20	建議酌收門票
23	1. 指標說明牌有錯字 2. 建議酌收門票
39	廁所較有味道
42	參考資料放置門口位置
43	講解速度可加快
49	可以帶至其他地方更好，導覽解釋很詳盡
50	增加視頻音效
61	增加視頻音效
77	紀念印章可以做多一點
86	如果有解說摺頁更佳
93	可麻煩上面設飲水機
101	加裝飲水機
148	影片若太長，要考慮設置座椅
150	多派年輕美眉導覽
154	可考慮部分配有文字解說或早期照片
160	請設有小型咖啡館
164	園區美化設施如能加強更能顯出特色，吸引遊客
210	陽台不開放可惜
220	路標可以多一點
221	陽台開放就更好了

問卷編號	意見或建議
238	2樓莫里斯動線不好，請改善
241	領事館樓上很亂，動向亂，不順暢應該改善
248	古蹟保存請特別注意 清潔及服務請可以收費
249	可以多加一些燈
251	如果能有足夠或多一些工作人員擔當解說角色會讓參觀的人更有興趣，更容易理解。
256	2樓臥寢佈置
257	紅毛城2樓的展示板中有英國領事官邸的瓷磚說明，當時看不懂，後來到官邸才了解，如果把這個展示版放在官邸，就比較容易了解
279	領事館2樓動線安排非常不順暢，遊客互撞希望改進
281	1. 學生多，針對其年齡，設計相關海報，會更顯活潑。 2. 環境清幽，令人印象深刻。
284	若有影片介紹更佳
290	廁所使用間數太少。外圍沒有休息座椅、空間
291	休息座椅
316	建築物內部人太多，解說內容豐富，櫃檯小姐態度超棒
334	可以增加其他展覽
350	可增設語音自助參觀設施
359	經過廁所時氣味有點重
370	有觀光導遊更好
373	可增加指示牌
382	在建築物中擺置美術作品
383	可增設傘架
384	1. 下雨天雨傘無處放 2. 飲水機不夠，官邸附近沒有
386	希望能攜帶寵物
403	結合戶外活動，像園區音樂會
411	可增加語音導覽
412	增加導覽人員
427	有些地方嬰兒車過不去
439	如果有語音導覽會更好
449	講解的內容少
458	廁所不潔請改善
468	空調加強

問卷編號	意見或建議
494	可多安排人在紅毛城幫忙
495	可在紅毛城內放置紅毛城的簡介和乾洗手
502	可增設餐廳或休息區
516	可設置飲水機或飲食部
517	下雨水漬較多
523	可增設拍攝提示點
540	門與樓梯欄杆應加強護理，廚房可以更整潔，旁邊四個房間增加展品，關上窗門房灰塵。珍貴的傢俱可以拋光加工，便會更加亮麗。
563	1. 對嬰兒車的民眾可能有些不方便，是否有停嬰兒車的地方 2. 山坡地形樓梯斜坡多，或許不適合身障者，有無影音導覽，或適合的路線可以指引。 3. 環境維持很好，謝謝大家用心服務。
585	應該收門票，參觀才有品質
586	收門票作為維護古蹟的經費
596	請多設垃圾桶
605	開放的點可以更多地點
613	多增加些內部建築解說
617	下雨時找不到休息避雨的地方
618	指示路線與解說展板解說內容順序不一致，建議按照動線重新安排，從總到分、從簡單到深入
624	如果有法文解說就更好(大溪地法文旅行團)
641	傢俱及裝飾藝術很美，應部份詳細描述。
660	紅毛城2樓解說牌順序混亂，跳來跳去
688	可以賣雷神
697	花木非常整齊，很標準的人工，希望能保留更多原始風貌
704	可於領事館外增設租用嬰兒區暫放區，方便可以上去2樓參觀時用，參觀完再至暫放區繼續租借。
754	廁所使用間數太少。
775	參觀館內有提供椅子坐更好，有飲水機會更佳
782	展館的銅人有點嚇人
786	內部建築光線不足，無法清楚觀賞內部介紹
818	2樓如果能開放戶外廊道會更棒
830	太熱通風不良，與其一切只能看而無樣品可接觸，那就關門吧! 導覽人員→監督人員，少了份親切感
834	景點規劃不夠多，可再增設參觀物

問卷編號	意見或建議
835	如果有電動車導覽就更好，需要付費也可以，對老人家或行動不便者就好了
840	保留原貌
842	之前就有來過，保留的文物能不斷保存很好
862	動線安排可再清楚些
863	志工好像比較少在講解
867	可以考慮有專人講解，冷調設備可以加強
869	增設語音或專人解說
877	國庫財政困難，建議收費，因觀光客多，可增加國庫收入
878	可收取一點門票錢(20元、30元)
879	希望多推廣文化相關展覽給大眾
881	要收費，外圍休息座椅太少
891	1. 指標可以朝向更整體性的設計，並縮小指標的尺寸，以避免影響古蹟整體的美感 2. 展示解說版可以採用更融入建築的材質製作。
899	可再多提供一點導覽人員
914	可增加簡報式的定時解說服務，讓遊客在參觀之前先對建築結構及特色有大概的認識
919	咖啡太貴了
928	I would recommend some vivid instruction like video show etc.
929	希望提供更多休息的位置
945	有的部分參觀區燈光熱造成空調有開沒開是一樣的。有一區貼「參觀方向」的貼紙快掉了，下面問題可有其他選項嗎?不見得人人都願意寫個資。
946	設置公共飲水
956	有空調就好了
979	增加專業導覽解說
982	園區內有看到毒蛇
983	單車停車格
988	活動立牌沒有很明顯，網路文宣沒有標明時間，母親節照相活動沒有時間說明，我是電話詢問
995	庭後的小螺旋樓梯未開放，且沒有一個可動線流線，如果將導覽流線不重覆不交叉設計，也許將會更好
1022	夏天太熱了
1023	可於館外增設前往其他景點的指標

問卷編號	意見或建議
1026	某些空間可多結合藝文展覽
1034	無線上網的熱點可以多一點
1039	為需要的人群提供一些無障礙設施
1067	內容不多不太明白

## 附錄三、問卷題目



◎新北市立淡水古蹟博物館 參觀遊客滿意度問卷調查 ◎

SN：

<p>親愛的朋友，您好：</p> <p>非常感謝您蒞臨本館參觀，為提供給民眾更好、更貼心的服務品質，請您就今日參觀的感受提供寶貴意見，讓我們有機會更精進，感謝您的協助與合作，敬祝 愉快!!</p> <p style="text-align: right;">新北市立淡水古蹟博物館 敬謝</p>							
館內服務及設施整體滿意度評價		非常滿意	還算滿意	普通	不太滿意	非常不滿意	未使用
1.	請問您對於館外指標導引服務的滿意度：						
2.	請問您對於解說導覽服務的滿意度：						
3.	請問您對於參觀動線安排的滿意度：						
4.	請問您對於服務人員服務態度的滿意度：						
5.	請問您對於各項服務設施的滿意度：						
6.	請問您對於此次參觀的整體滿意度：						
7.	<p><b>如果還有機會，您是否會考慮再來參觀？</b></p> <p><input type="checkbox"/> (1)會    <input type="checkbox"/> (2)不會</p>						
8.	<p><b>請問您有沒有任何其他意見或建議可以提供本館做為改善參考？</b></p>						

9. 請問您會來本博物館參觀的「最主要」原因是：(單選)

- (1)家庭/朋友聚會     (2)旅遊/觀光     (3)校外參訪     (4)參加活動  
 (5)順道經過

10. 這次與您一起前來博物館的人是：(最主要成員性質，單選)

- (1)親戚家人     (2)朋友     (3)老師/同學     (4)旅行團     (5)獨自前來

## 基本資料

---

11. 性別  (1)男  (2)女

---

12. 年齡 請問您年齡大約幾是幾歲？  
 (1)19 歲(含)以下  (2)20-29 歲  (3)30-39 歲  
 (4)40-49 歲  (5)50-59 歲  (5)60 歲及以上

---

13. 教育程度 請問您的教育程度？  
 (1)國小及以下  (2)國中  (3)高中職  
 (4)大專／大學  (5)研究所及以上

---

請問您的居住地??

14. 居住地區

<input type="checkbox"/> (1)新北市	<input type="checkbox"/> (2)臺北市	<input type="checkbox"/> (3)臺中市	<input type="checkbox"/> (4)臺南市
<input type="checkbox"/> (5)高雄市	<input type="checkbox"/> (6)宜蘭縣	<input type="checkbox"/> (7)花蓮縣	<input type="checkbox"/> (8)臺東縣
<input type="checkbox"/> (9)基隆市	<input type="checkbox"/> (10)桃園縣	<input type="checkbox"/> (11)新竹縣	<input type="checkbox"/> (12)新竹市
<input type="checkbox"/> (13)苗栗縣	<input type="checkbox"/> (14)彰化縣	<input type="checkbox"/> (15)南投縣	<input type="checkbox"/> (16)雲林縣
<input type="checkbox"/> (17)嘉義縣	<input type="checkbox"/> (18)嘉義市	<input type="checkbox"/> (19)屏東縣	<input type="checkbox"/> (20)澎湖縣
<input type="checkbox"/> (21)金門縣	<input type="checkbox"/> (22)連江縣	<input type="checkbox"/> (23)其他地區(包括國外): _____	

---

15. 職業 請問您個人從事的行業？  
 (1)學生  (2)軍公教  (3)工商服務業  (4)農林漁牧業  
 (5)家管  (6)退休  (7)待業/無業  (8)其他: \_\_\_\_\_

---

16. 收入 請問您個人平均每月的收入/可支配所得大約是多少？(含家人給予、退休金、租金、政府津貼等)  
 (1)未滿 2 萬元  
 (2)2 萬~3 萬 9,999 元  (3)4 萬~6 萬 9,999 元  
 (4)7 萬~9 萬 9,999 元  (5)10 萬元以上

---

(※註：以上各項個人資料僅作為分析統計用，依個人資料保護法相關規定保密並不另使用於他途)

**感謝您耐心填完上述問題，您的寶貴意見將作為我們改善的重要依據，也期望您的再次光臨。謝謝！**