

新北市十三行博物館 (112 年)

112 年度上半年服務品質滿意度統計資料

十三行 NEW TAIPEI CITY 博物館  
SHIH SANHANG MUSEUM OF ARCHAEOLOGY



# 目錄

壹、摘要.....	p. 1
貳、調查設計與方法.....	p. 2
一、調查對象	
二、調查地點	
三、調查時間	
四、調查方法	
參、本館滿意度調查與分析.....	p. 3
一、基本資料調查表.....	p. 3
二、十三行博物館服務品質滿意度調查表.....	p. 8
(一)硬體設施滿意度	
(二)展覽滿意度	
(三)導覽服務滿意度	
(四)導覽內容滿意度	
(五)本館提供的觀眾服務品質滿意度	
肆、結論.....	p. 24
(一)硬體設施整體分析	
(二)導覽人員整體分析	
(三)服務人員整體分析	

## 壹、 摘要

為了瞭解遊客對於新北市十三行博物館的服務品質、參觀後的滿意度。本次調查施行時間為112年01月01日至112年06月30日，共計回收656份問卷。

本問卷調查包含5大部分滿意度調查，為：硬體設施滿意度、展覽滿意度、導覽服務滿意度、導覽內容滿意度、本館提供的觀眾服務品質滿意度以及基本資訊調查，以便更進一步了解遊客的想法。

滿意度調查表是為了探討遊客對本館的硬體設施與本館人員導覽服務品質之整體評價及回饋意見。遊憩中的遊客進行滿意度調查對於提升新北市十三行博物館服務品質是非常重要之因素，透過遊客給予之意見，可以在得到反饋後進行調整並加強待改善部分，使新北市十三行博物館能更貼近遊客的期望。

## 貳、調查設計與方法

### 一、調查對象

到訪新北市十三行博物館之遊客。

### 二、調查地點

新北市十三行博物館。

### 三、調查時間

1. 調查期間為中華民國112年01月01日至112年06月30日。
2. 由本館現場服務人員以一個平日及一個假日抽查、針對進館民眾進行隨機調查。

### 四、調查方法

1. 由新北市十三行博物館之現場服務人員進行。
2. 於開館時間內採非隨機抽樣(nonrandom sampling)之便利抽樣(convenience sampling)，以 google 表單給予來館(入館)遊客填寫。



圖 1 問卷調查

## 參、本館滿意度調查與分析

### 一、基本資料調查表

#### 1. 性別

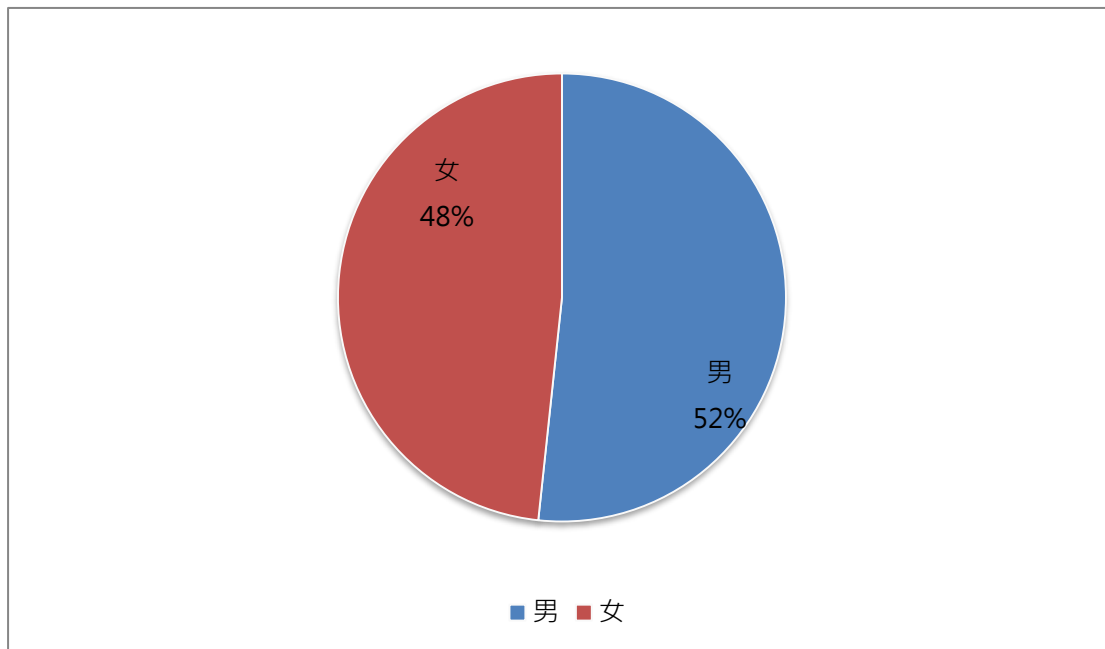


圖 2 性別

#### 2. 年齡

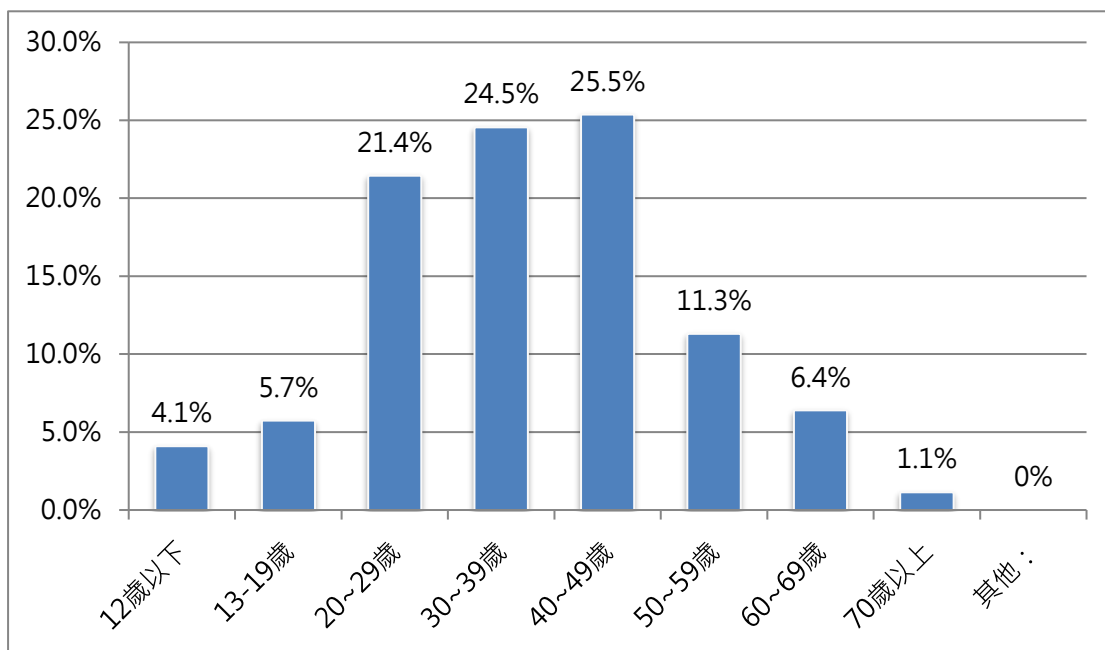


圖 3 年齡

### 3. 教育程度

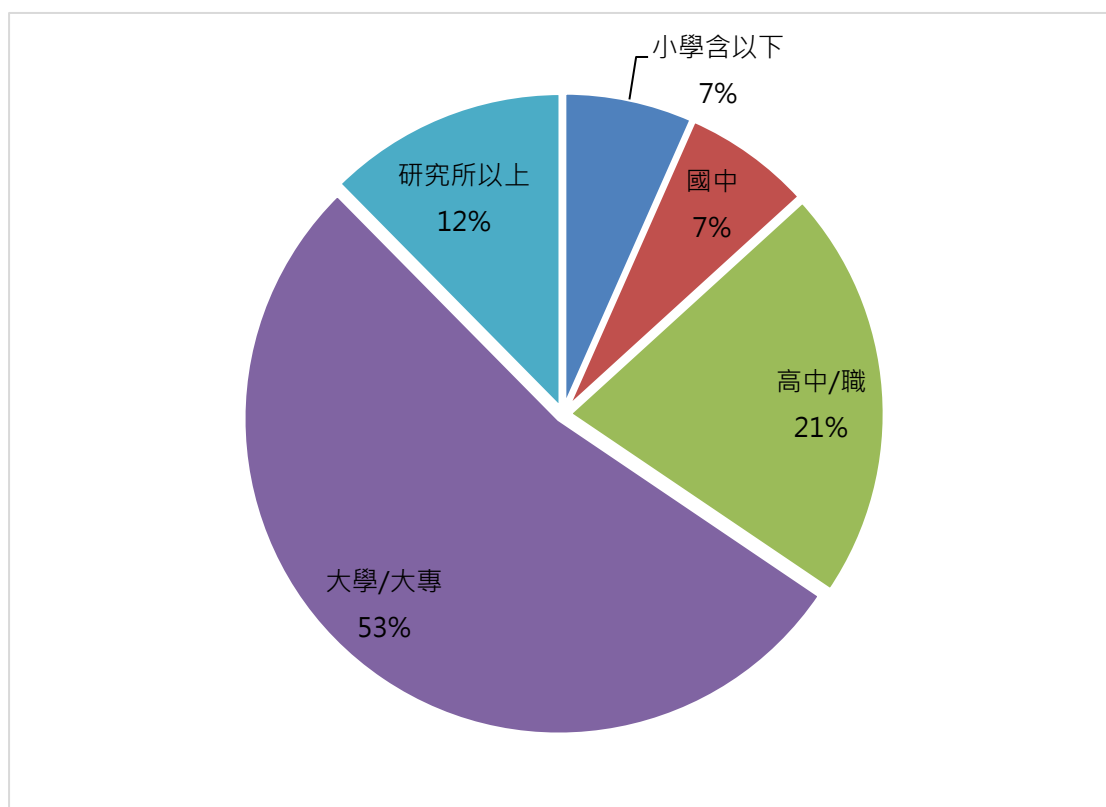


圖 4 教育程度

### 4. 職業

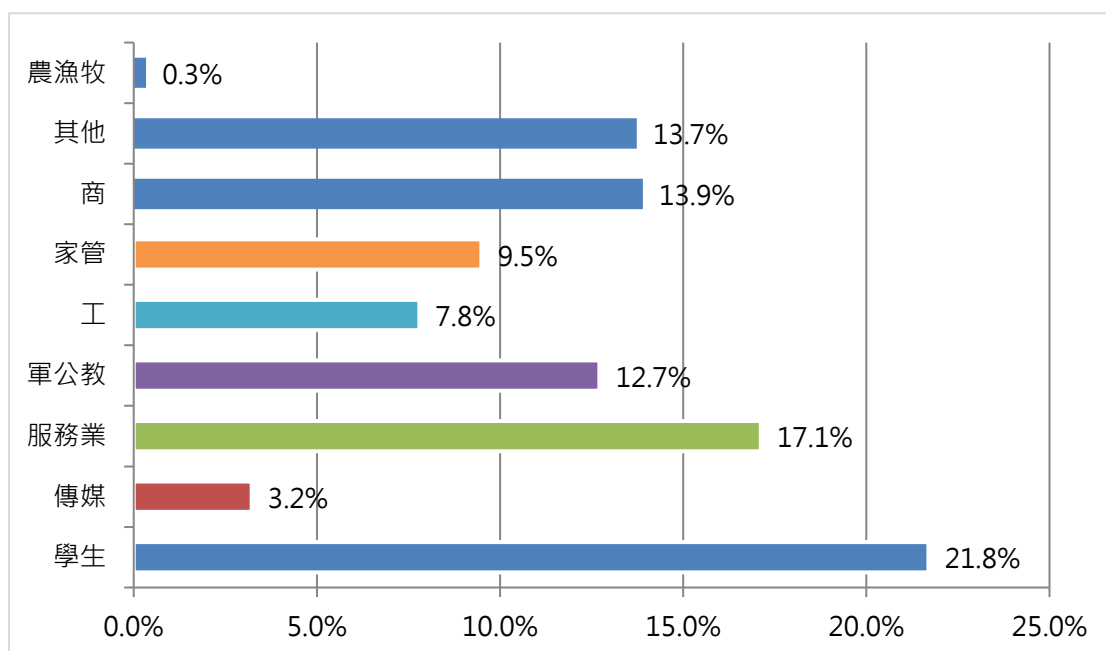


圖 5 職業

### 5. 居住地區

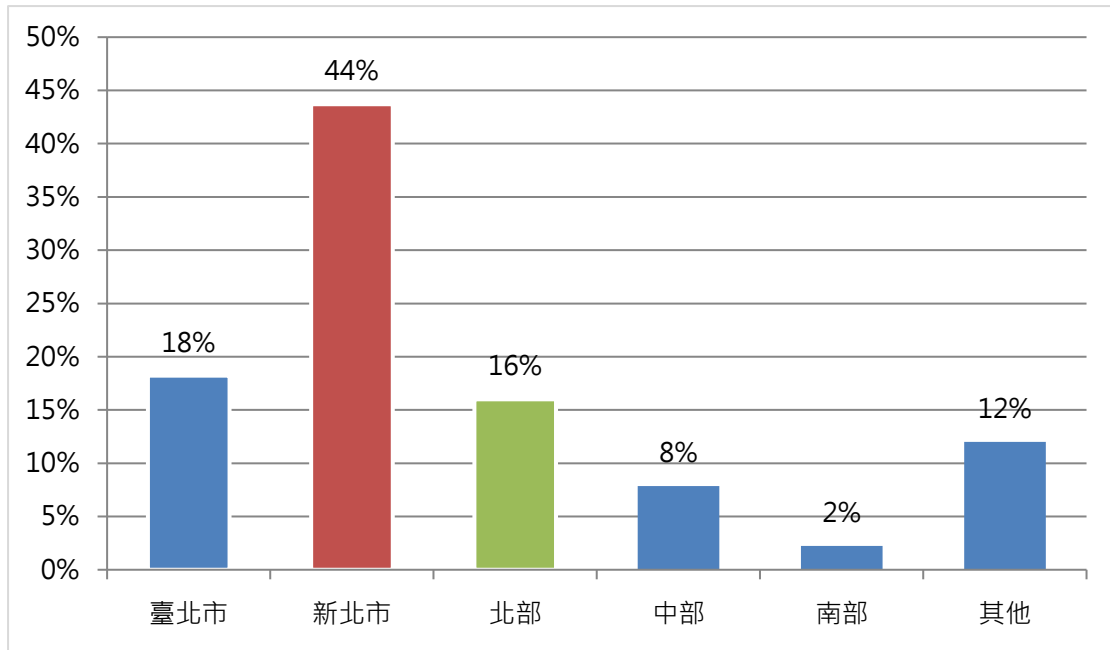


圖 6 居住地區

#### 6. 請問是第幾次前往本館

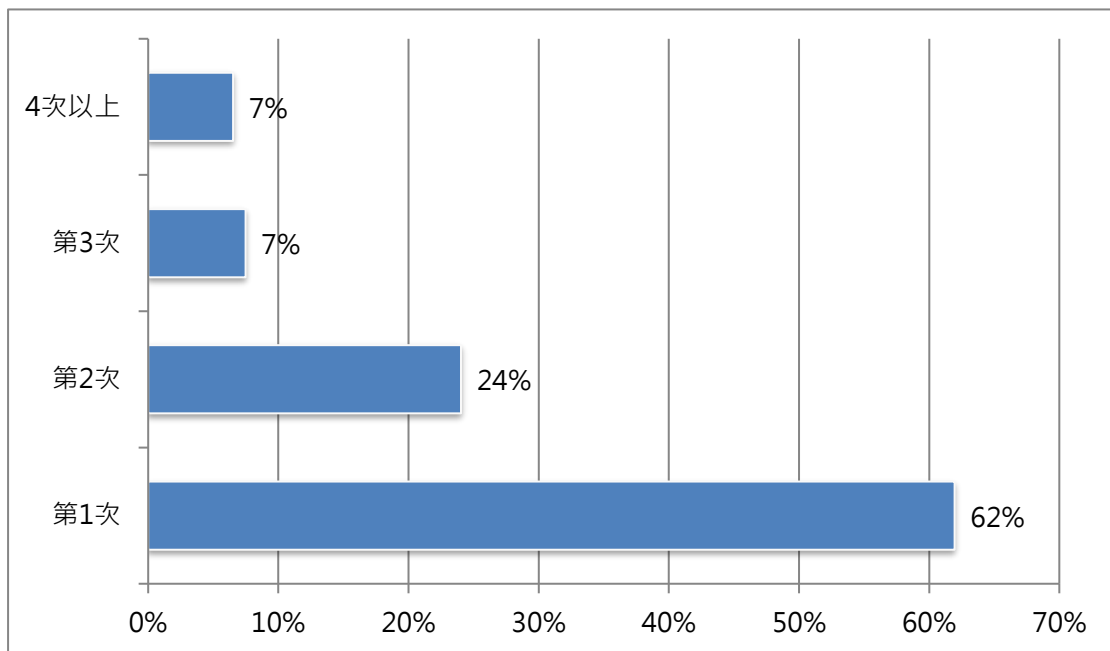


圖 7 第幾次前往本館

## 7. 交通工具

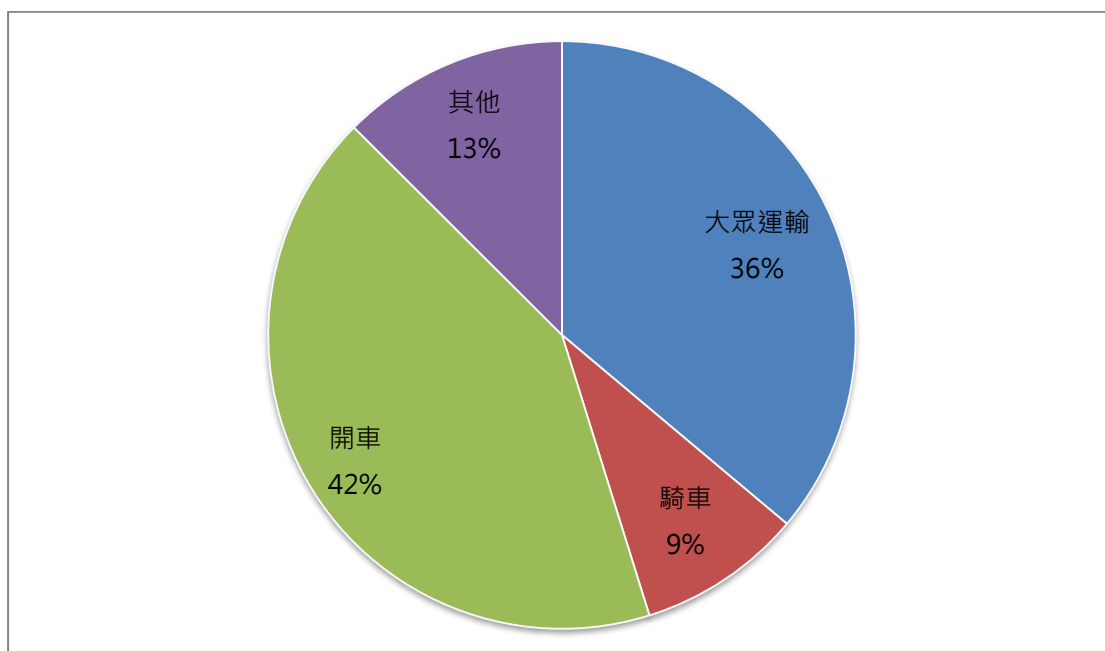


圖 8 交通工具

## 8. 您本次參觀是否購票

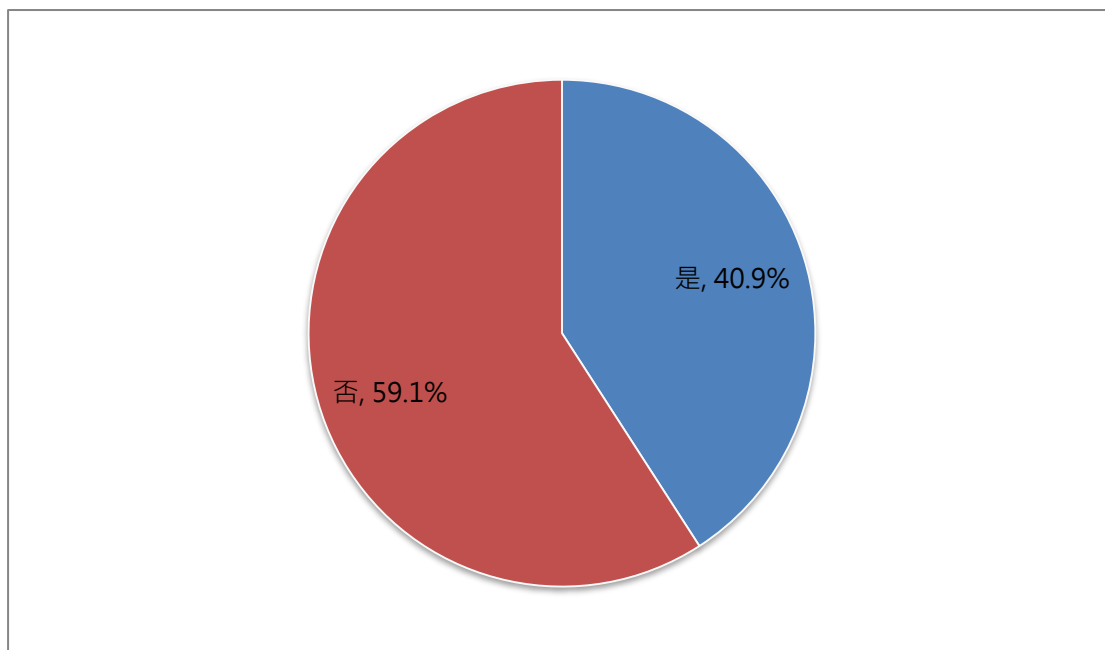


圖 9 是否購票



### 9. 免票資格為下列何者

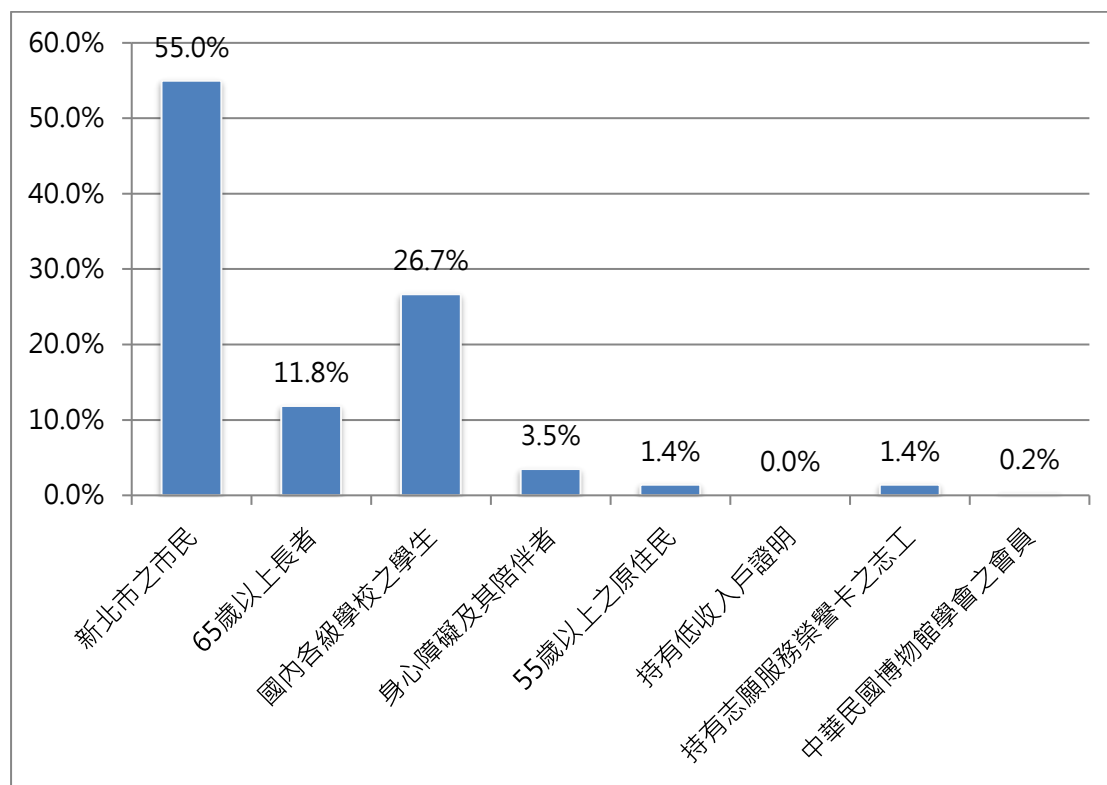


圖 10 免票資格

### 10. 免門票入館具有吸引力

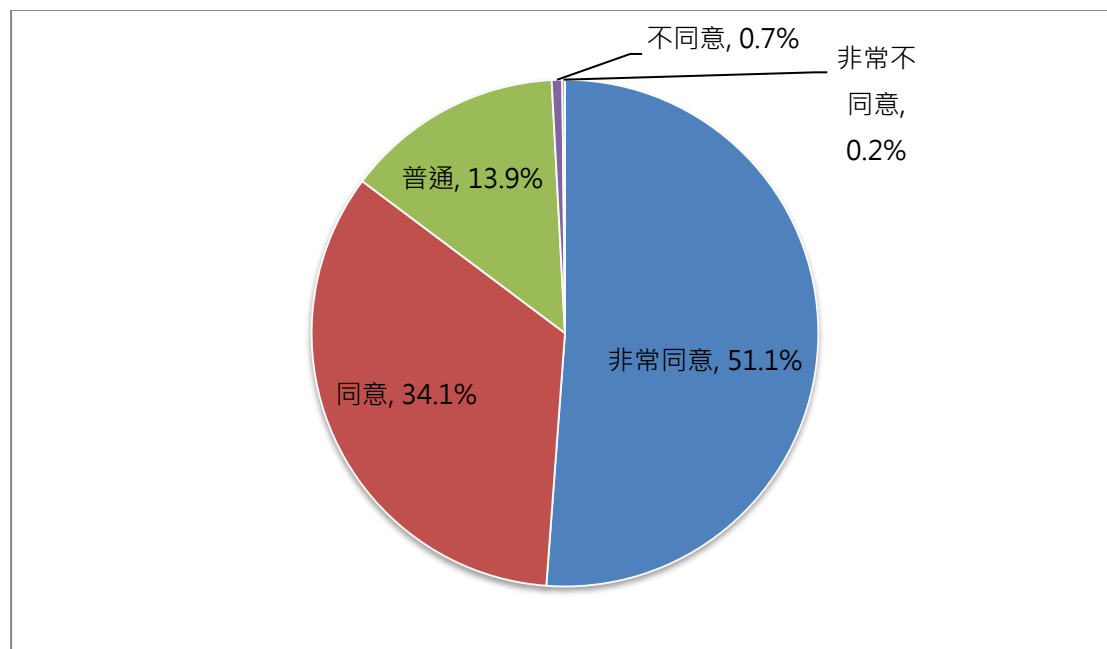


圖 11 免門票入館吸引力

## 二、十三行博物館服務品質滿意度調查表

### 1. 請問您前來本館的目的？

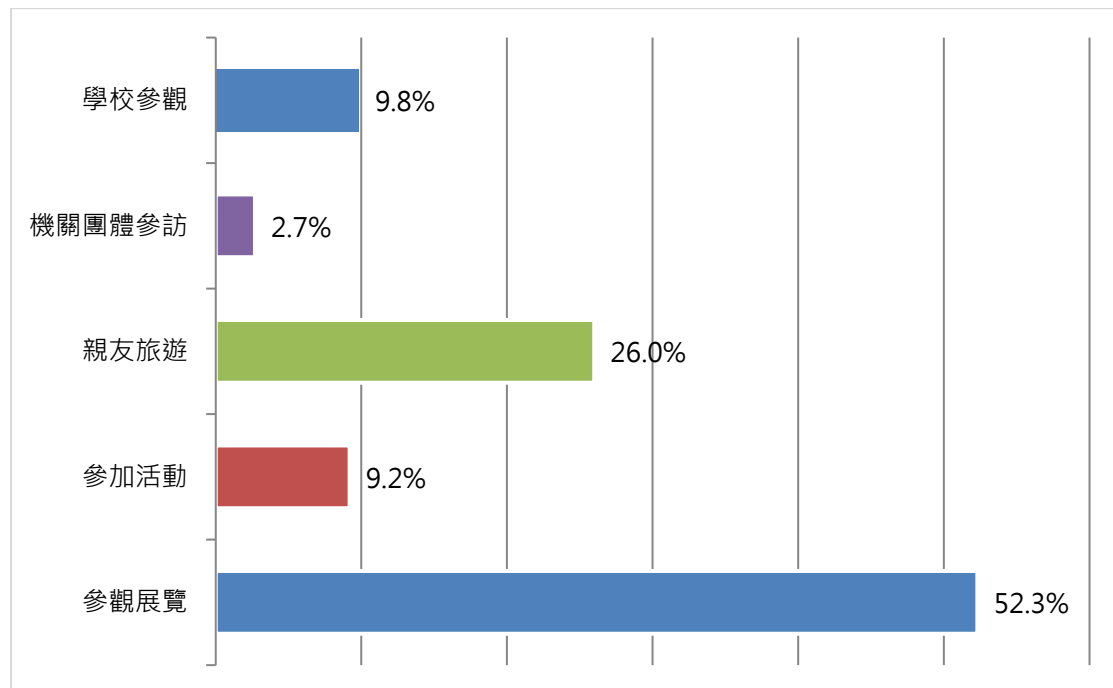


圖 13 前來本館目的

### 2. 請問您與誰一同前來？

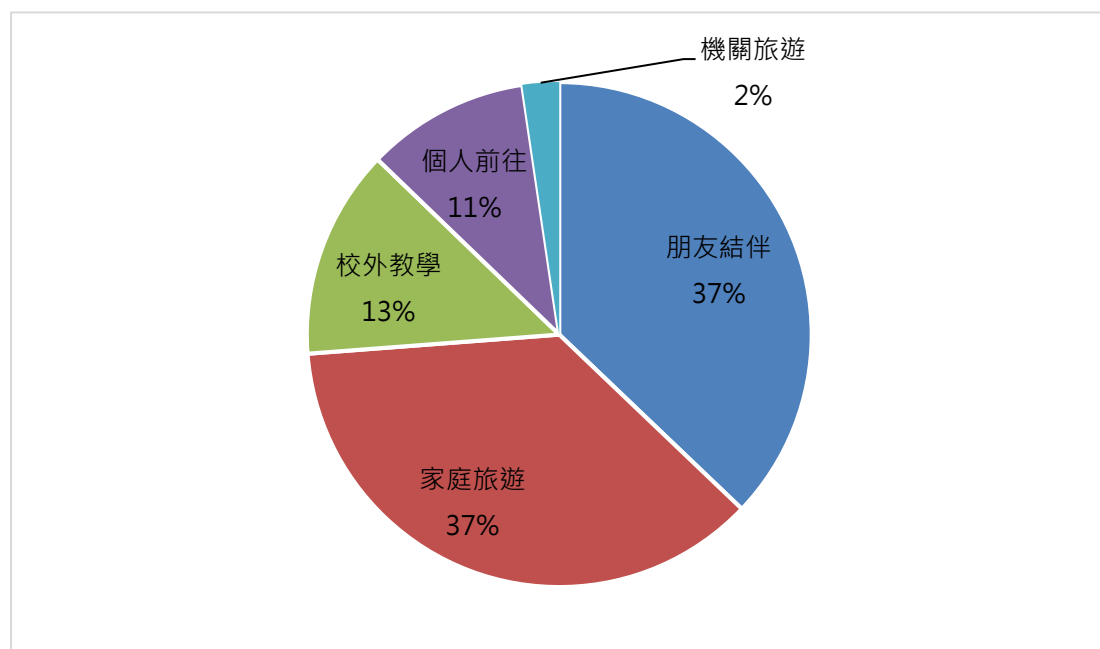


圖 13 與誰一同前來

### 3. 請問您從何處得知本館訊息？

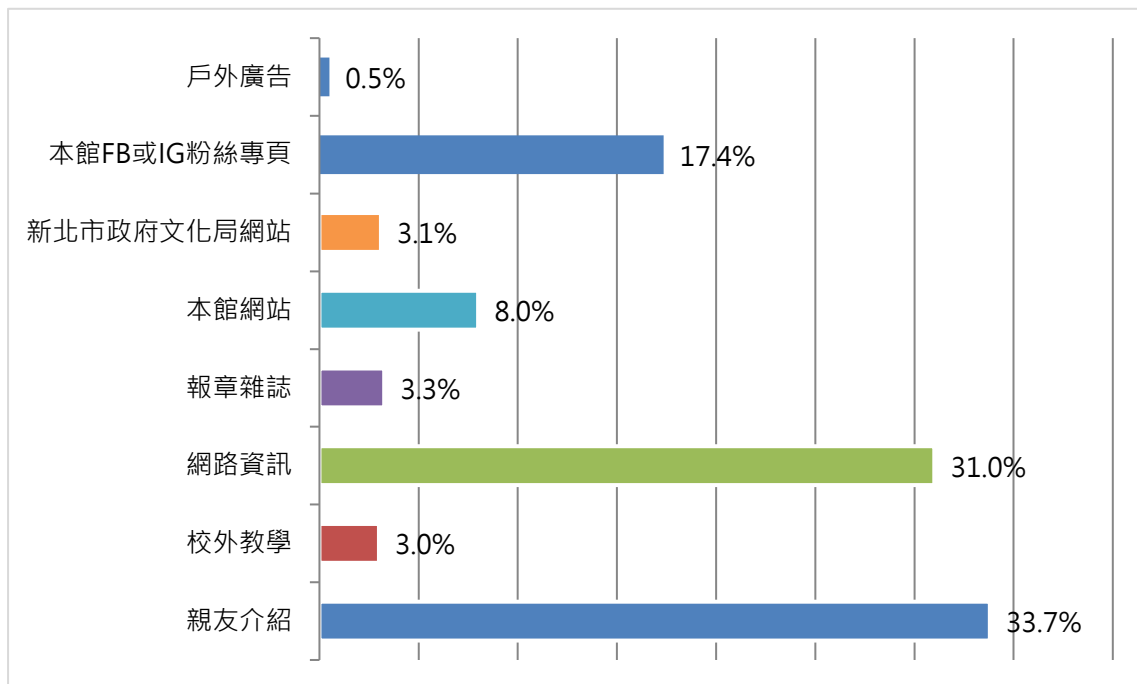


圖 14 何處得知本館訊息

### 4. 我對於展館的展示內容及呈現方式感到滿意

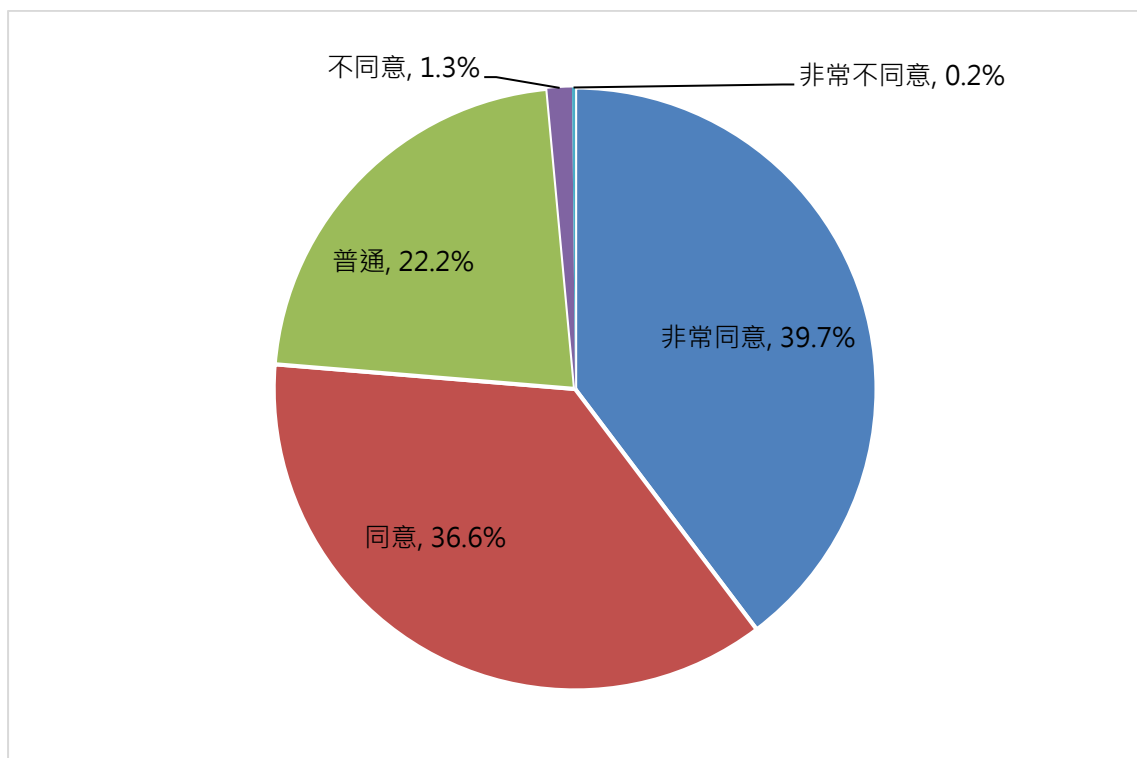


圖 15 對於展館的展示內容及呈現方式滿意度

## 5. 本館交通便利性(含大眾運輸及停車服務)

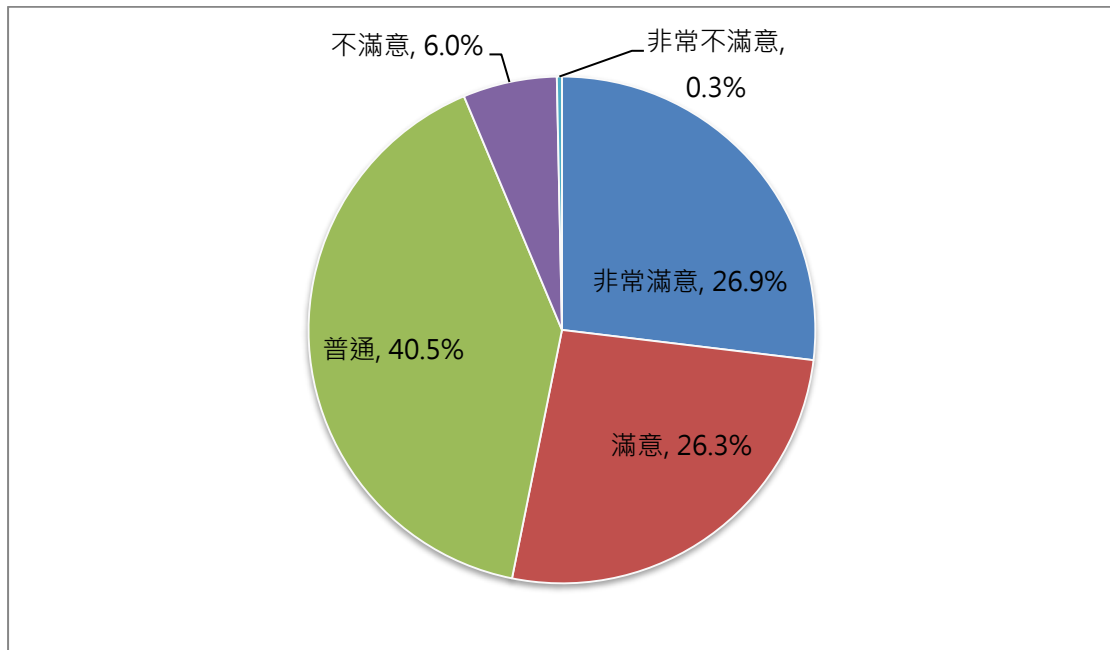


圖 16 交通便利性滿意度

### (一) 硬體設施滿意度

#### 1. 空間動線規劃

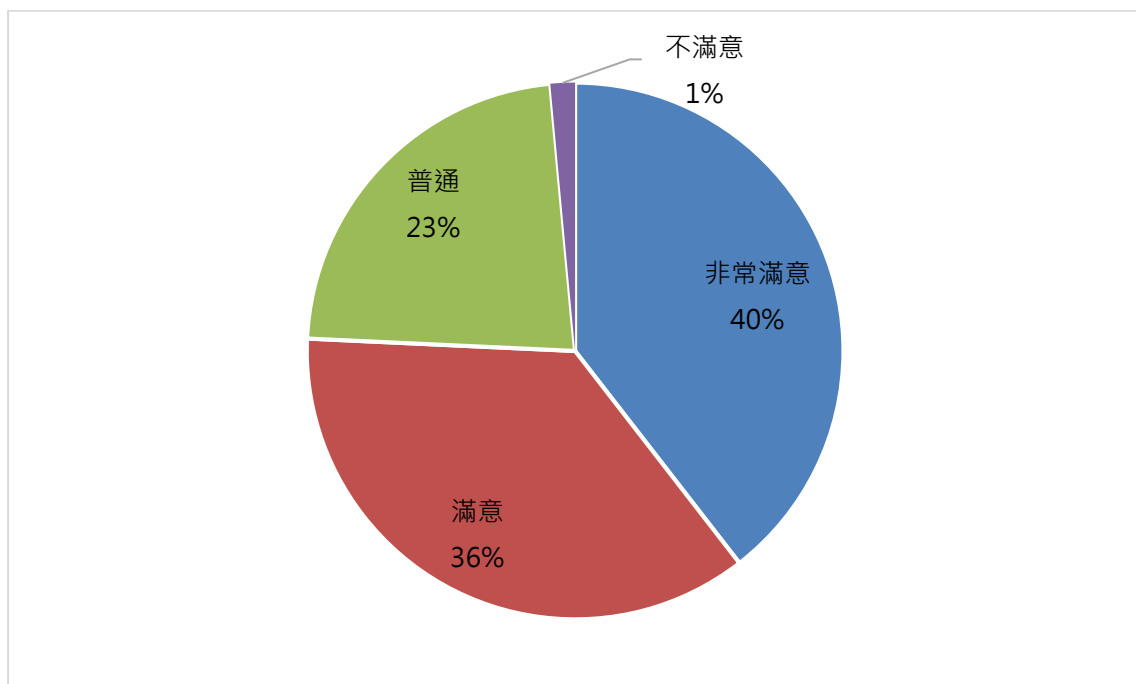


圖 17 空間動線規劃滿意度

## 2. 路線指標

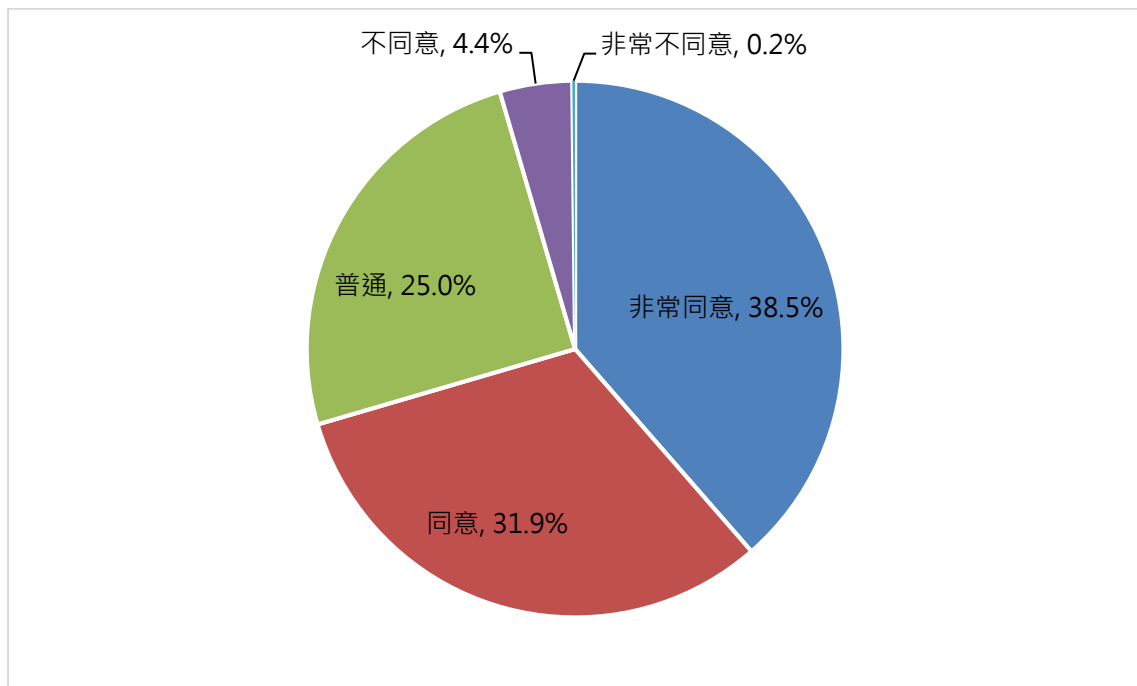


圖 18 路線指標滿意度

## 3. 文宣品

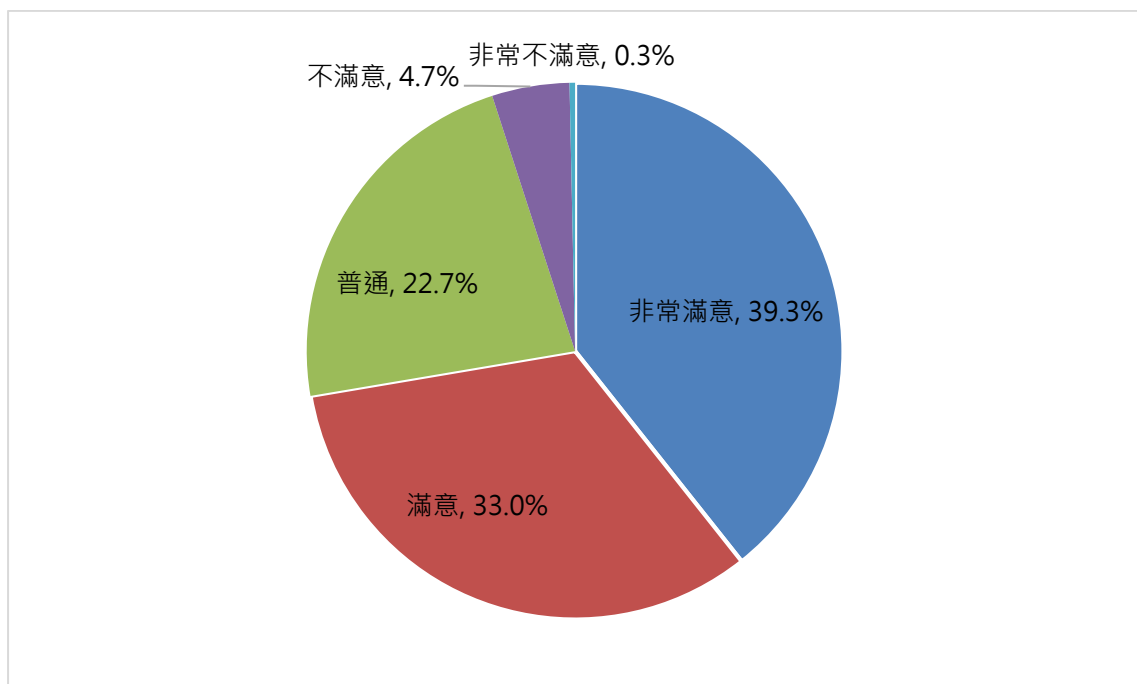


圖 19 文宣品滿意度

#### 4. 無障礙設施(如無障礙廁所、點字服務)

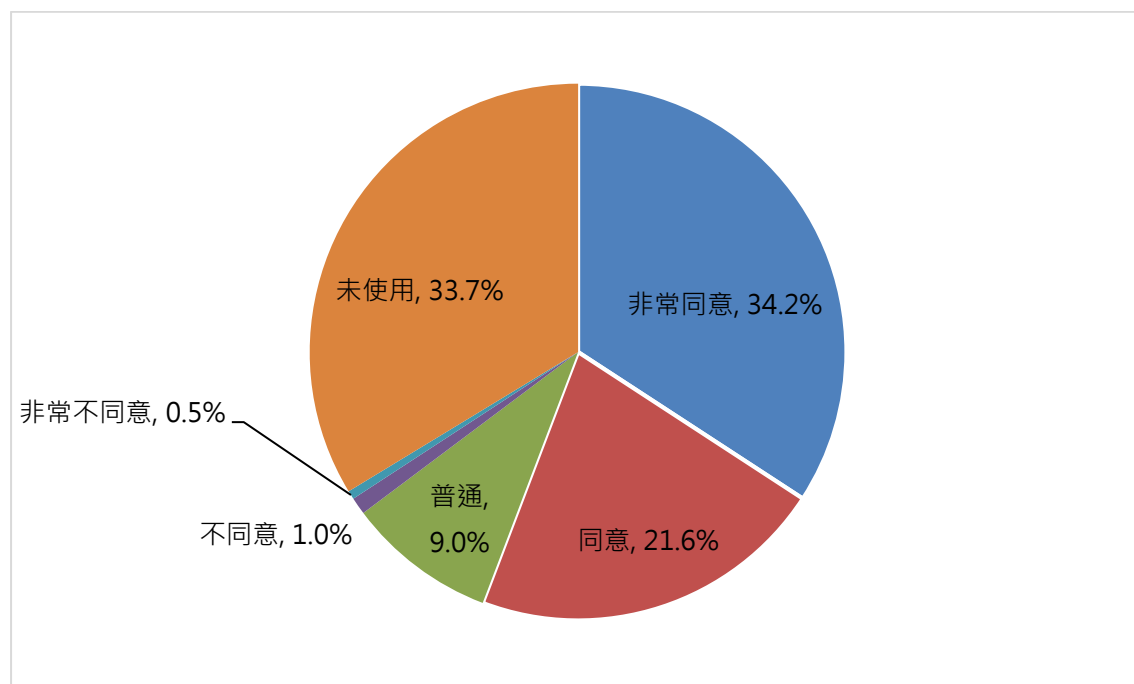


圖 20 無障礙設施滿意度

#### 5. 哺集乳室

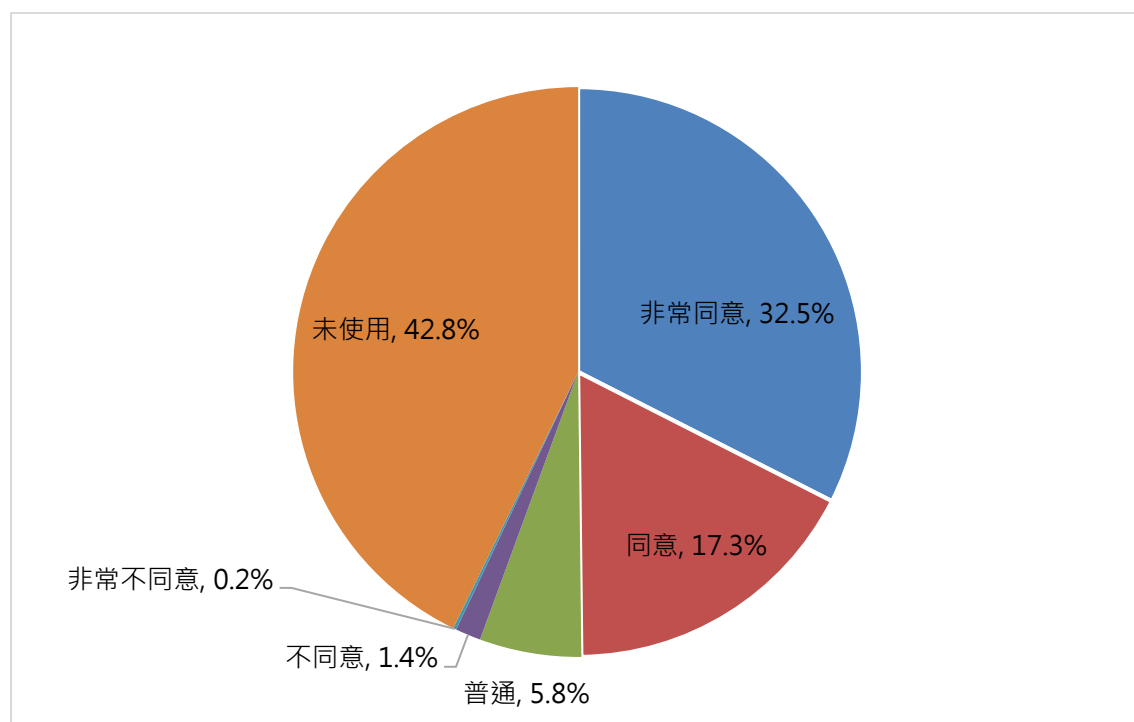


圖 21 哺集乳室滿意度

## 6. 盥洗設備

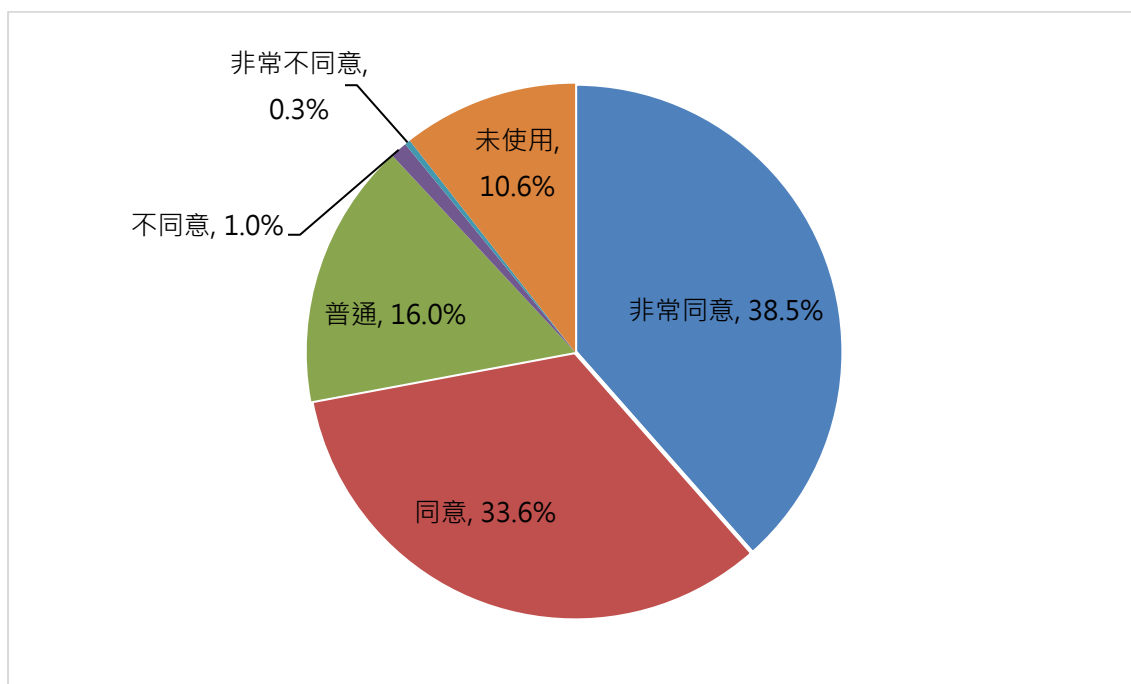


圖 22 盥洗設備滿意度

## (二) 展覽滿意度

### 1. 常設展

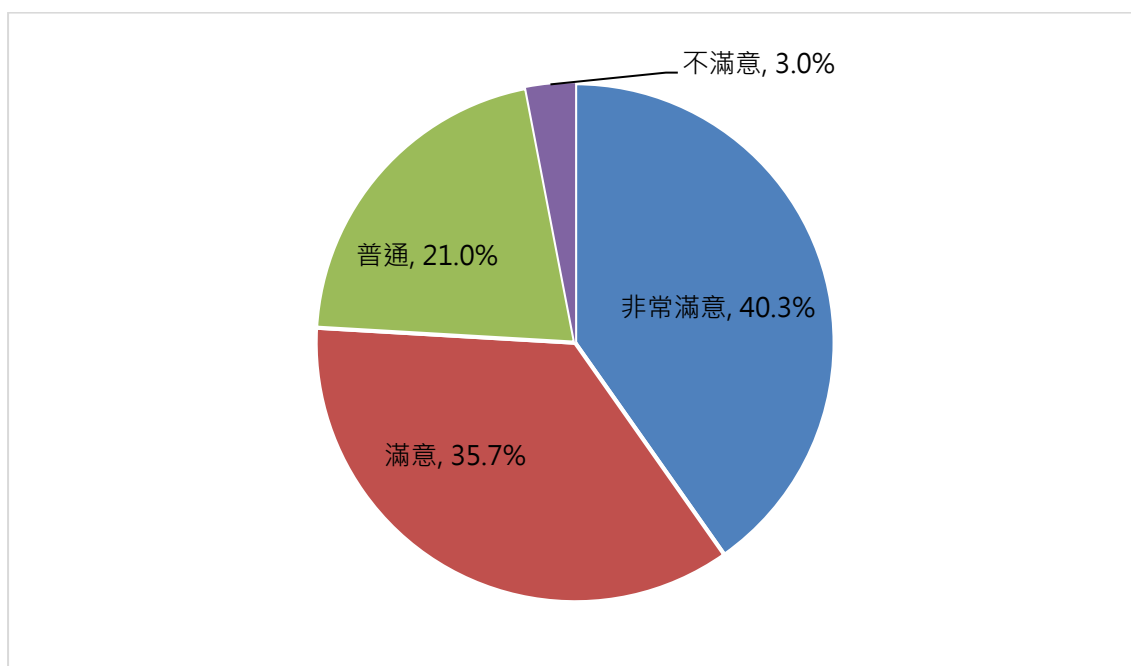


圖 23 常設展滿意度

## 2. 當期特展

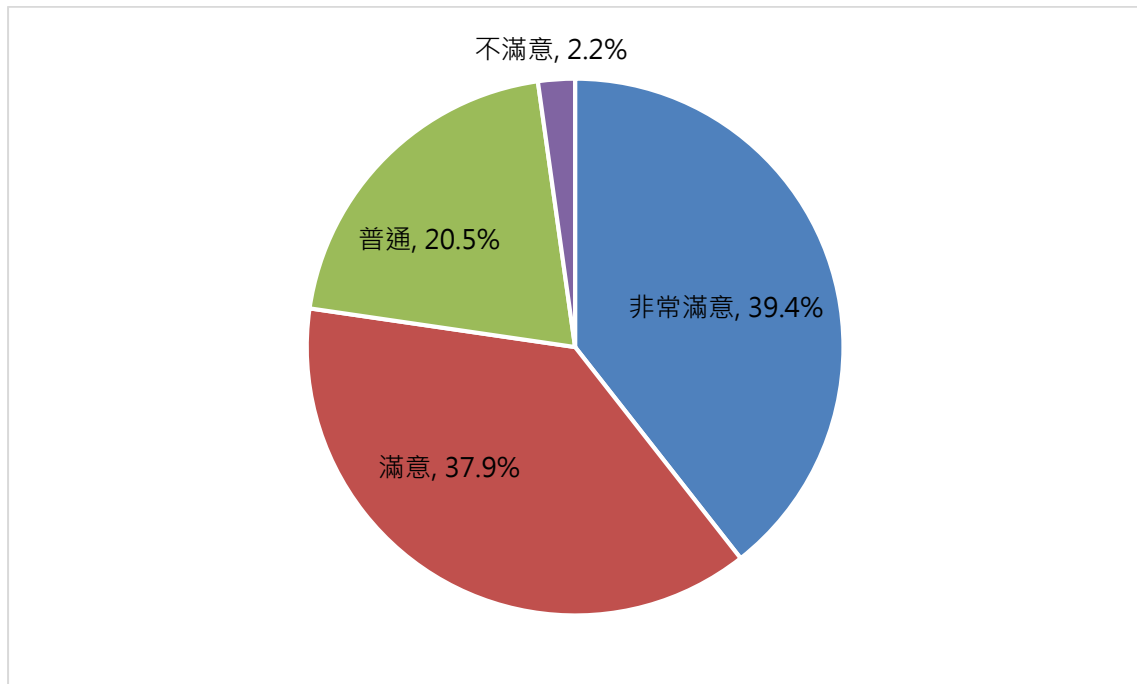


圖 24 當期特展滿意度

## 3. 展覽的呈現方式

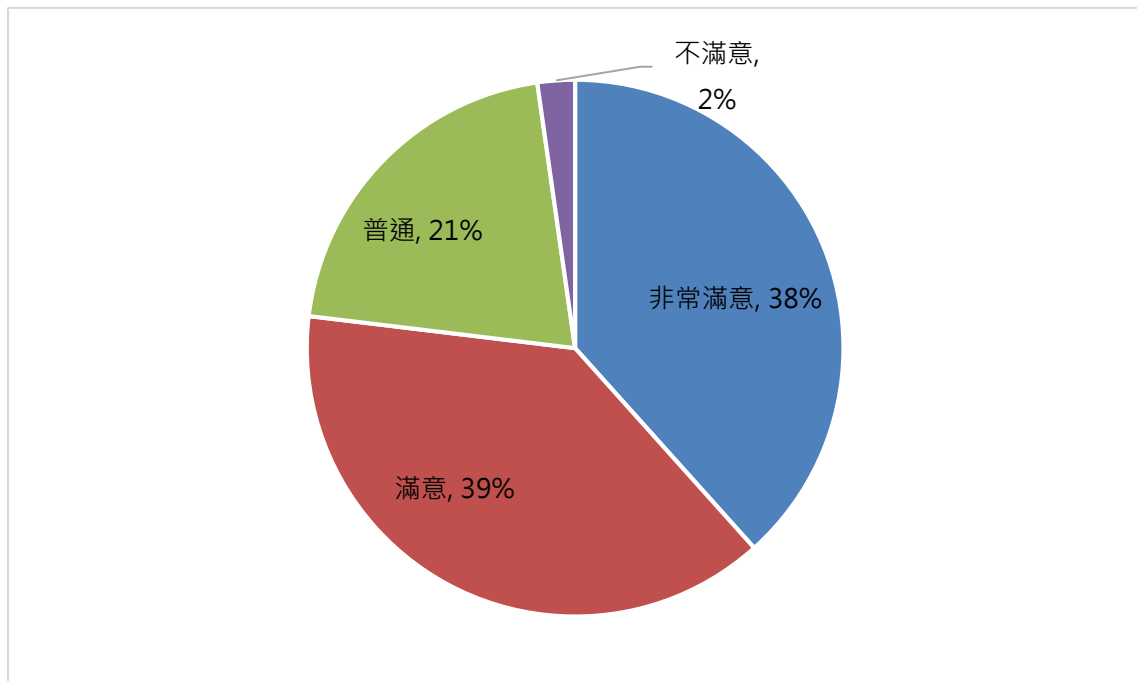


圖 25 展覽的呈現方式滿意度



### (三) 導覽服務滿意度

#### 1. 請問您參加本日何種導覽?

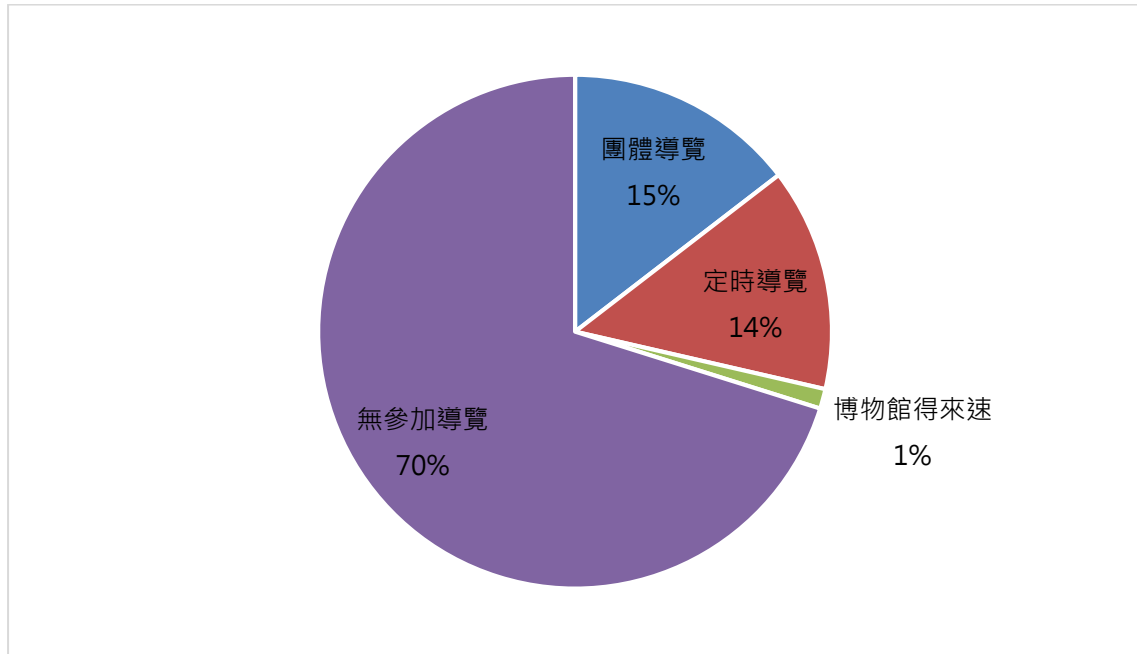


圖 26 參加導覽種類

#### 2. 請問您知道本館有提供以下導覽服務?

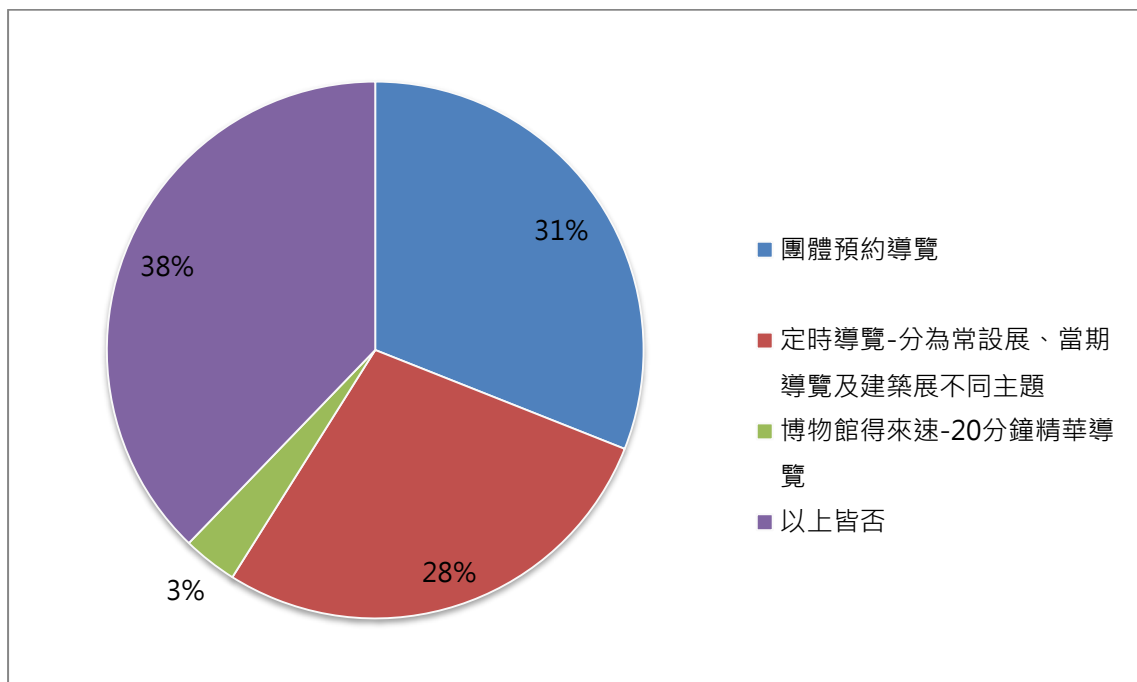


圖 27 知悉本館提供導覽服務種類

3. 承上題，請問您是從何得知本館導覽服務資訊？

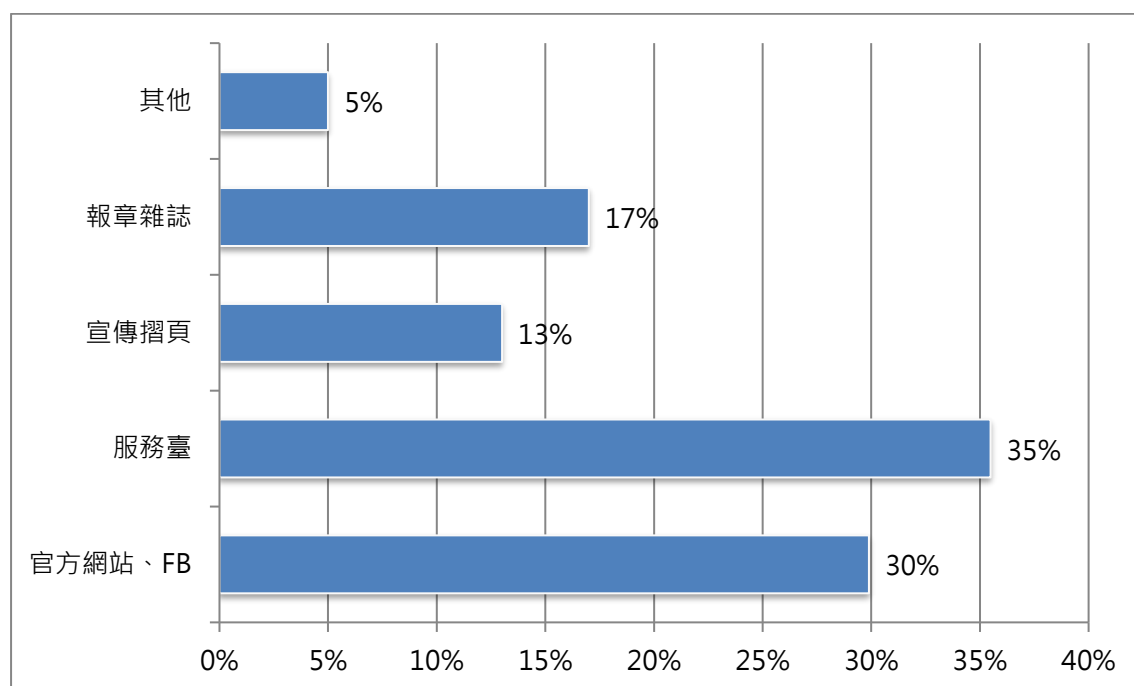


圖 28 從何得知本館導覽服務資訊

4. 請問您較有興趣參加以下何種導覽服務？

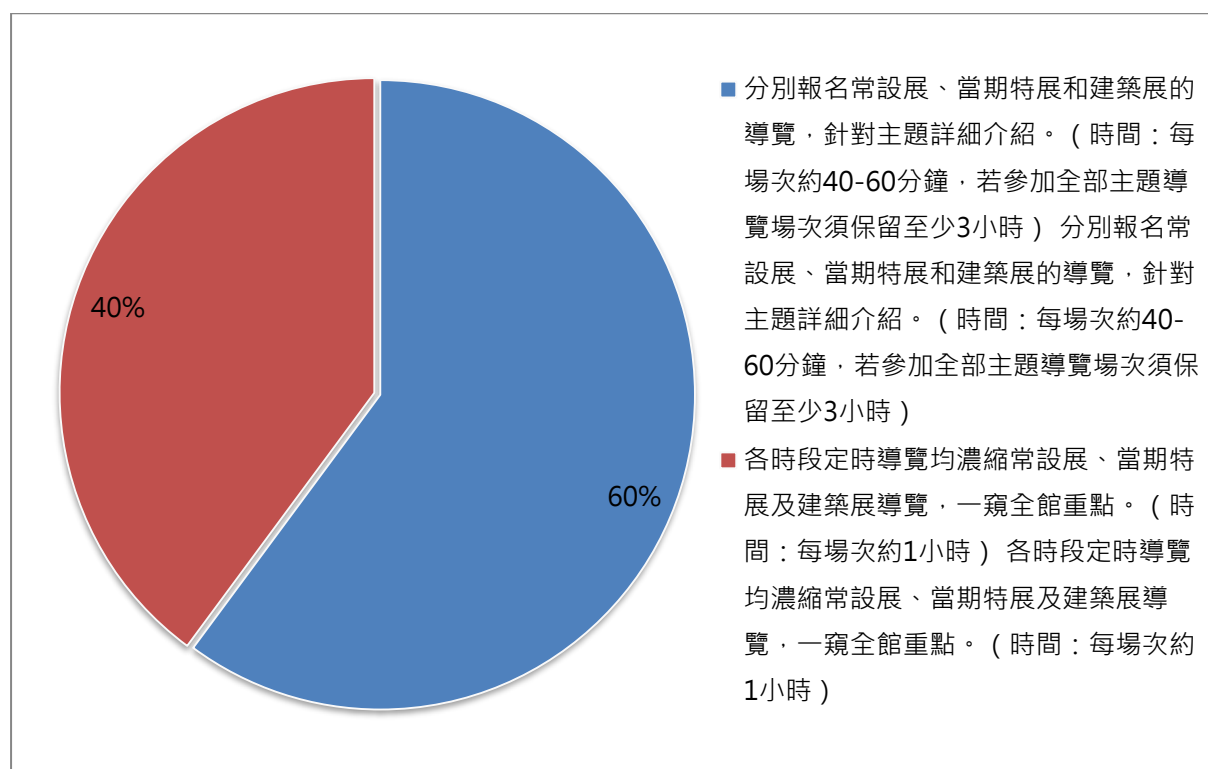


圖 29 較有興趣參加以下何種導覽服務

### 5. 請問您認為單場導覽時間以多久為宜?

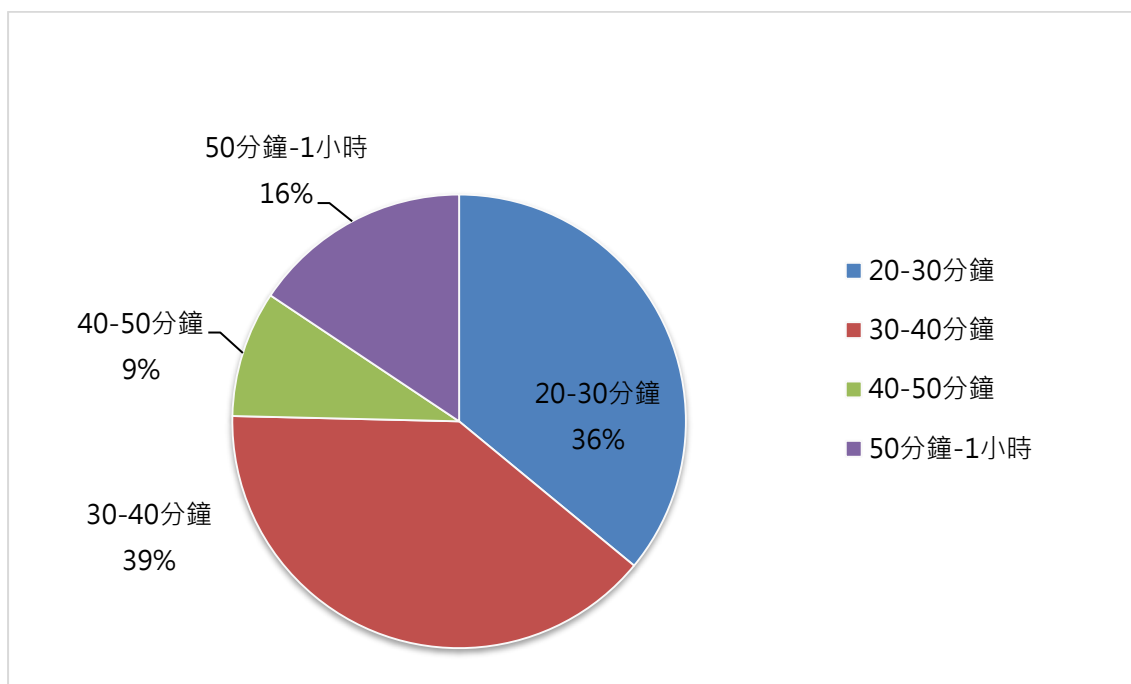


圖 30 單場導覽時間以多久為宜

### (四) 導覽內容滿意度

#### 1. 導覽員解說內容

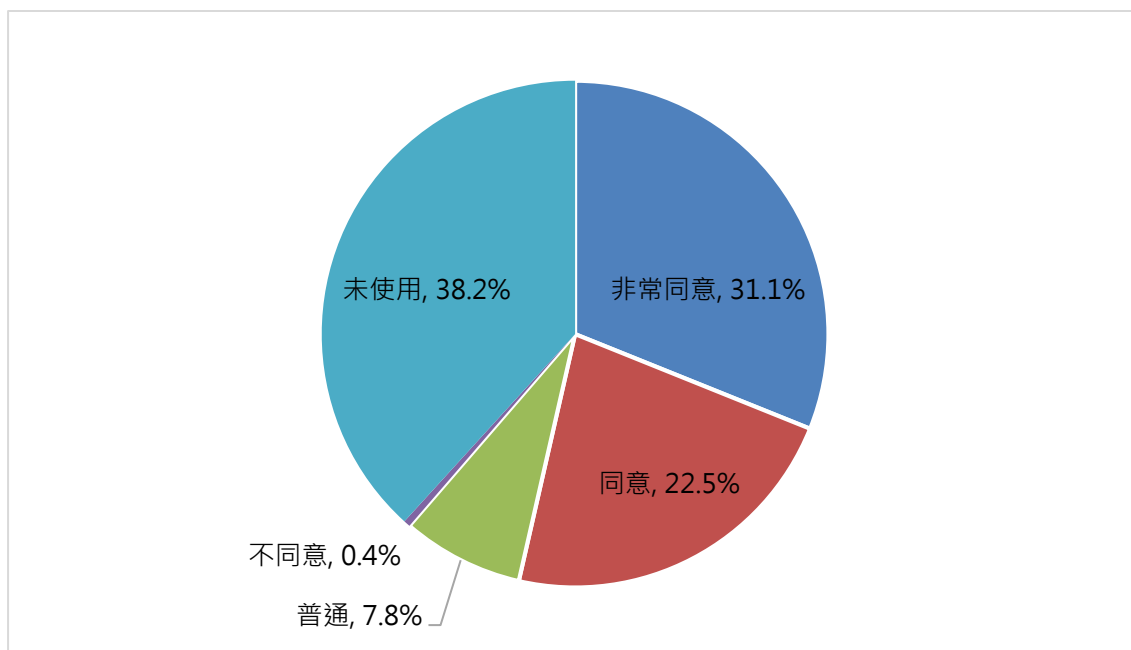


圖 31 導覽員解說內容滿意度

## 2. 導覽員解說長度

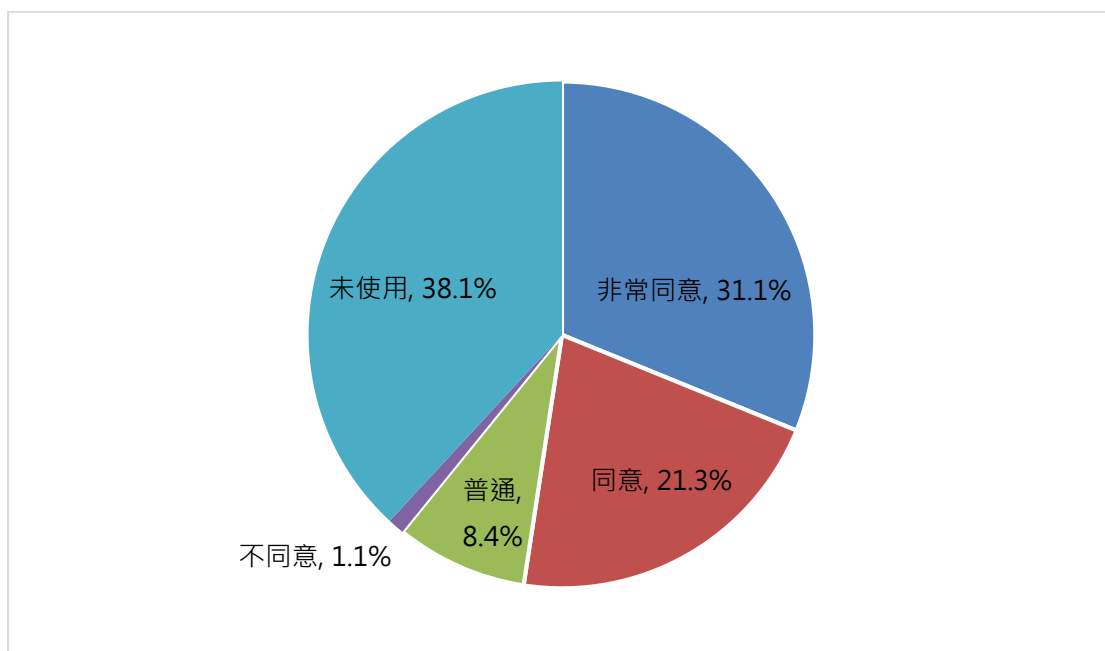


圖 32 導覽員解說長度滿意度

## 3. 語音導覽筆

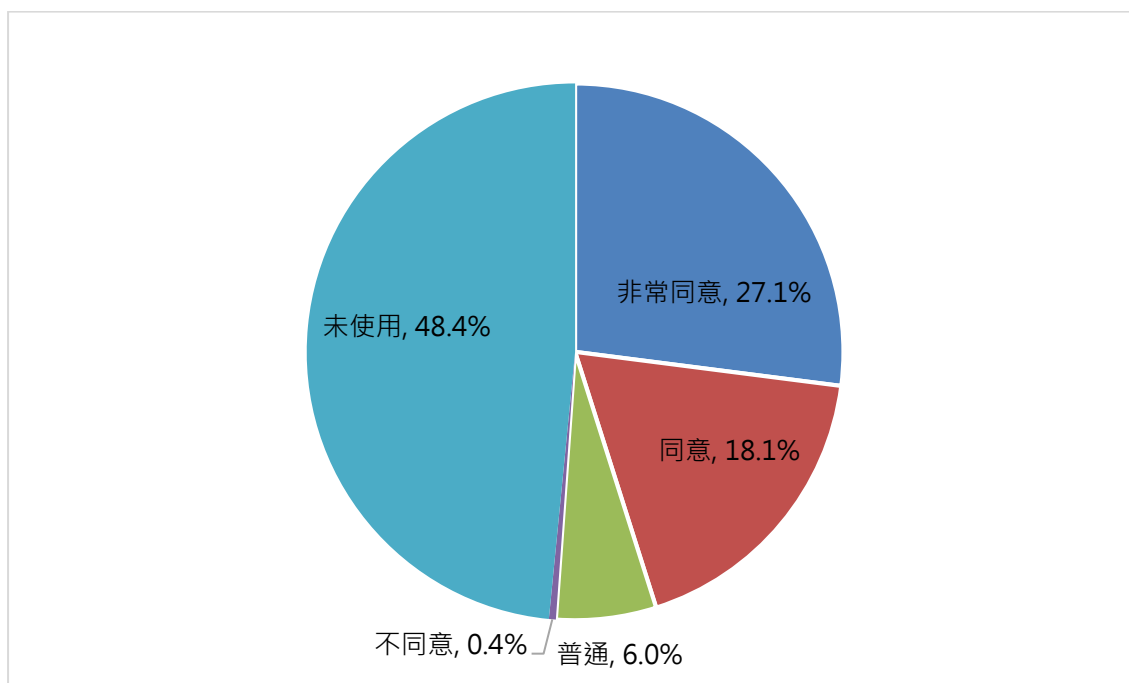


圖 33 語音導覽筆滿意度

## (五)本館提供的觀眾服務品質滿意度

### 1. 輪椅、嬰兒車借用服務

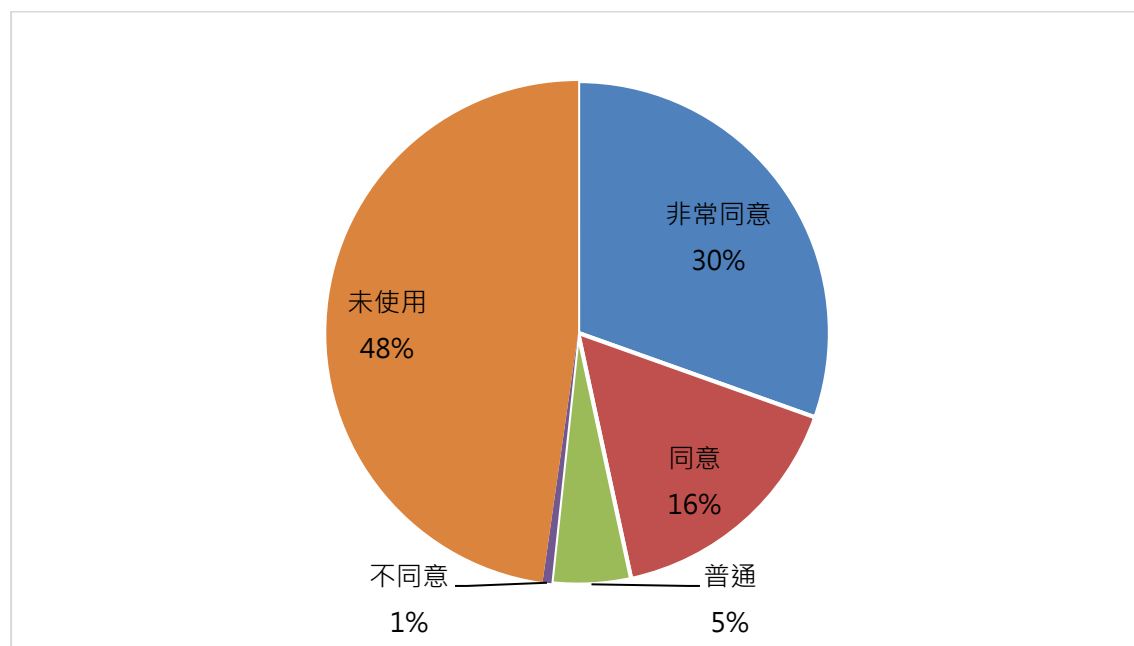


圖 34 輪椅、嬰兒車借用服務滿意度

### 2. 腳踏車大鎖、打氣服務

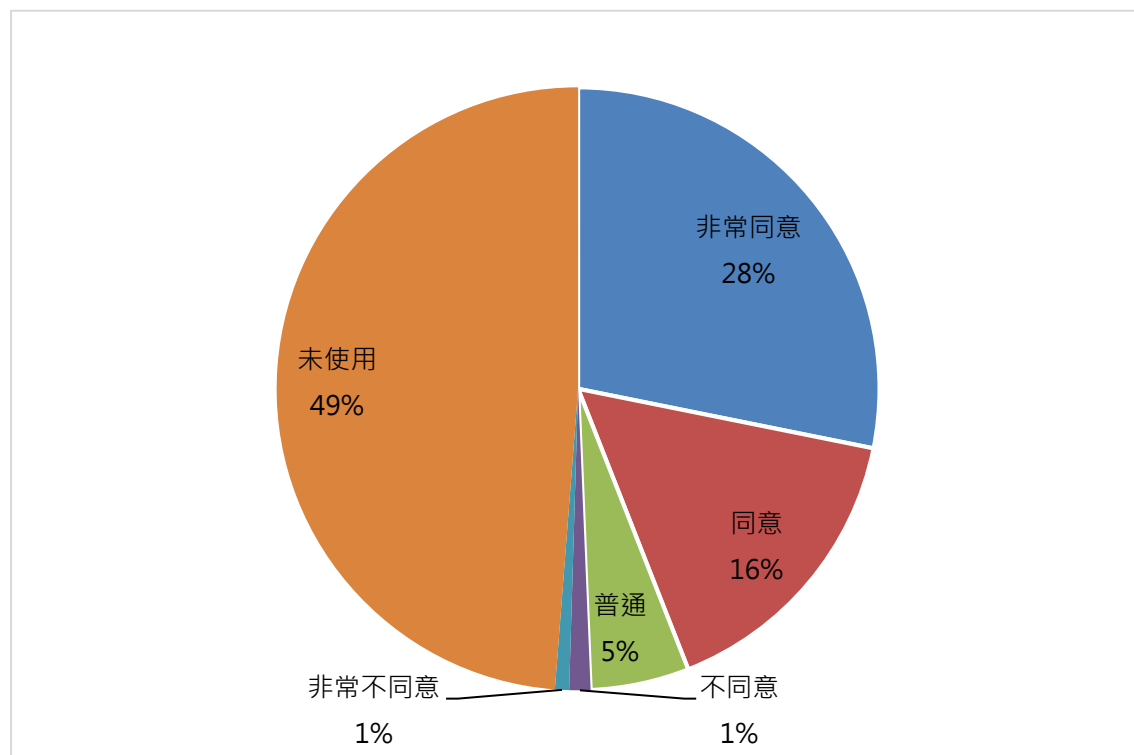


圖 35 腳踏車大鎖、打氣服務滿意度

### 3. 寄物服務

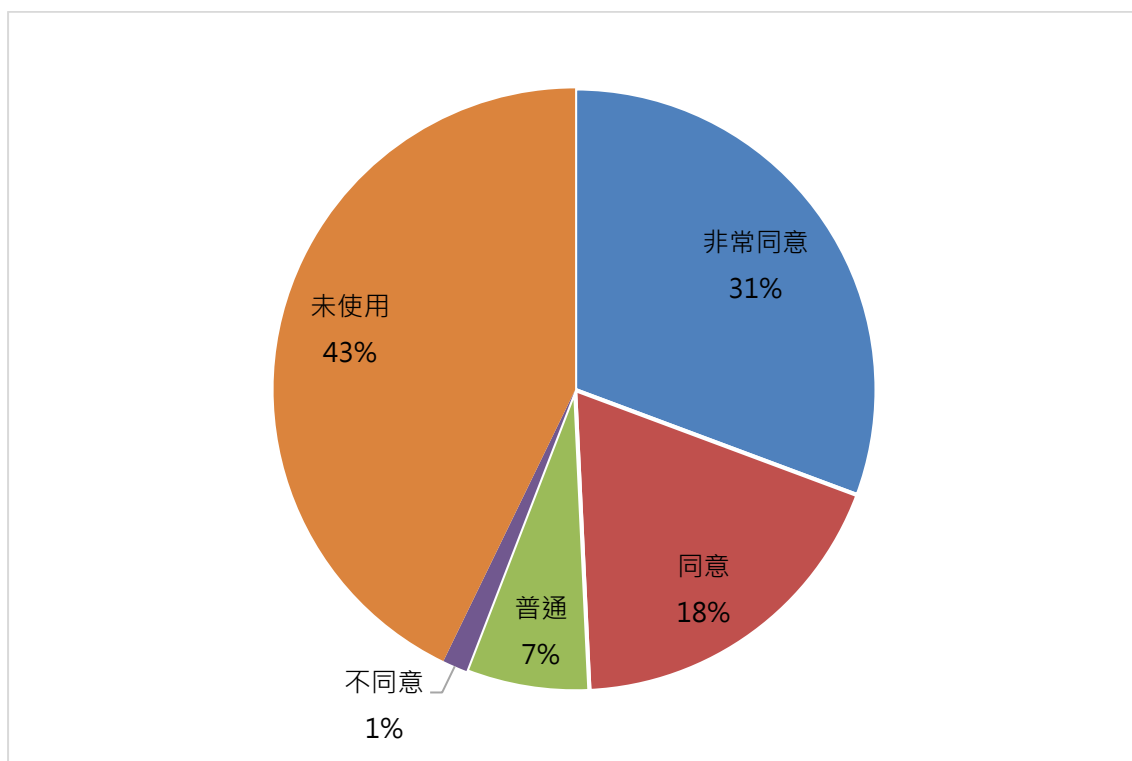


圖 36 寄物服務滿意度

### 4. 遺失物協尋

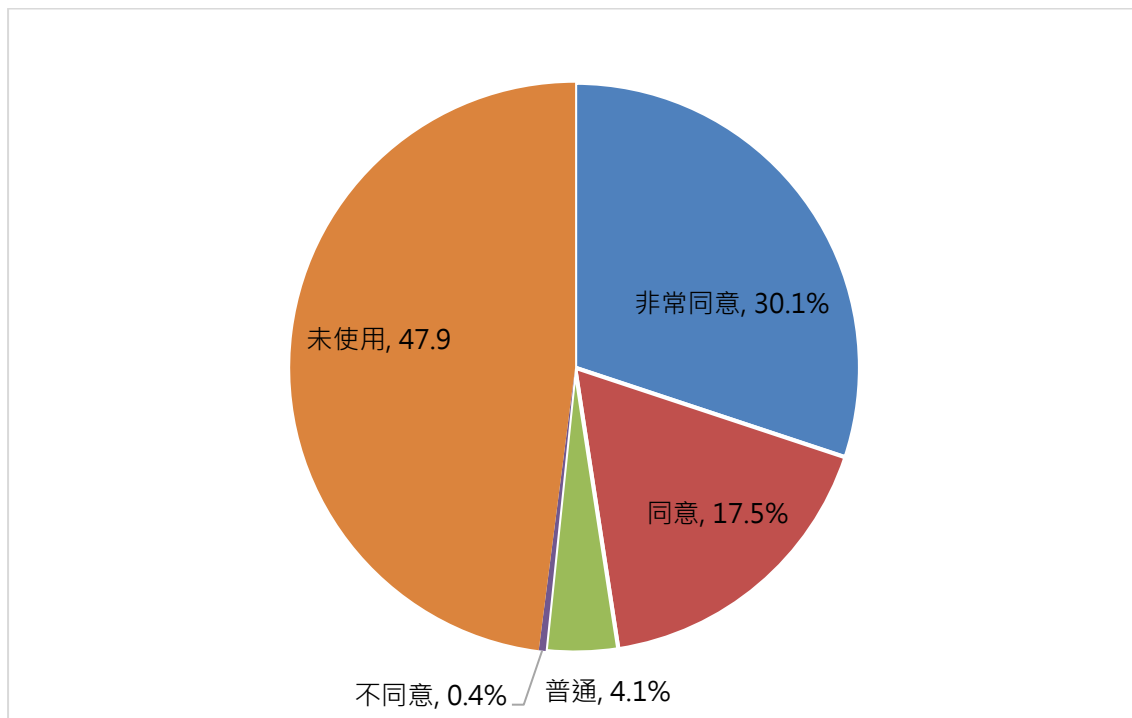


圖 37 遺失物協尋滿意度

## 5. 手機充電站

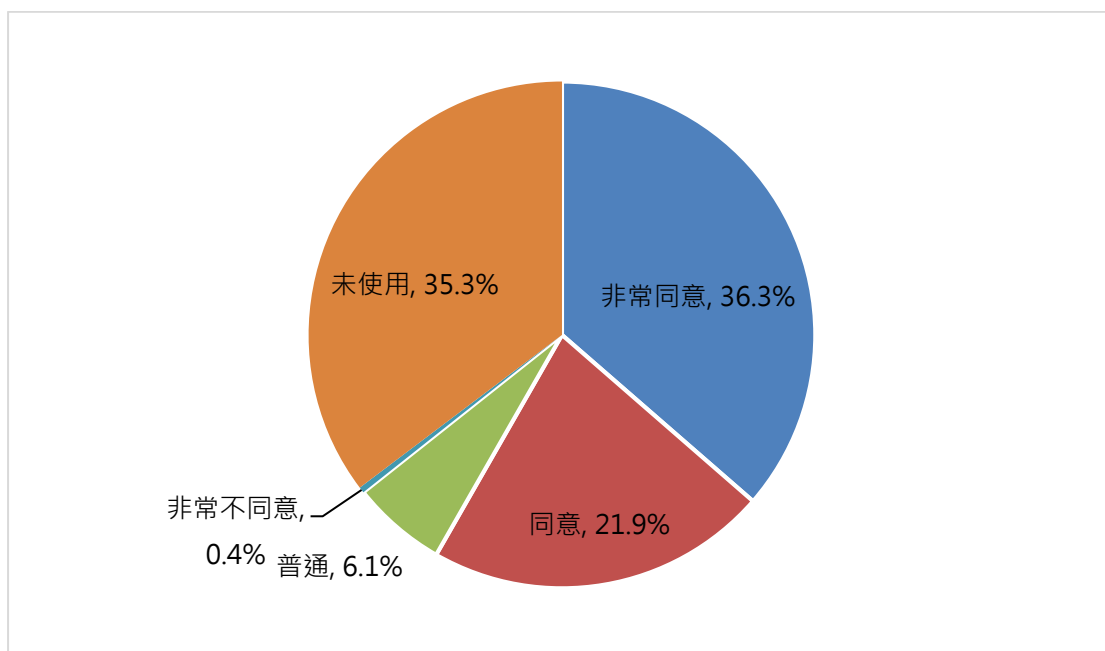


圖 38 手機充電站滿意度

## 6. 服務人員服務態度

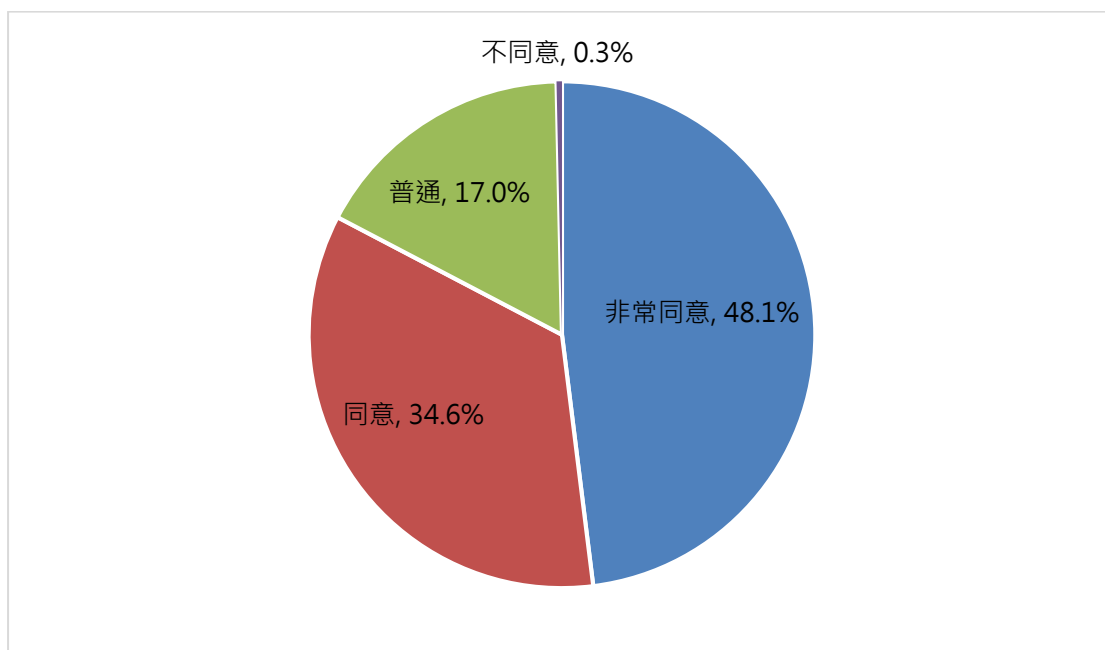


圖 39 服務人員服務態度滿意度

### 7. 服務人員對於諮詢內容與流程熟悉程度

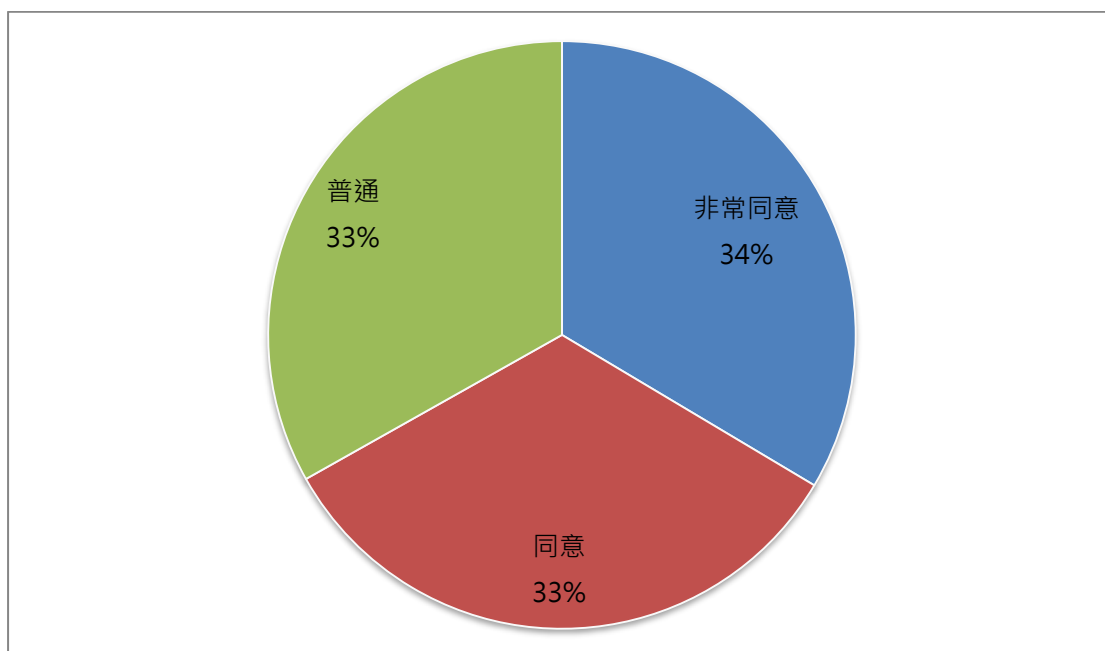


圖 40 服務人員對於諮詢內容與流程熟悉程度滿意度

### 8. 服務人員提供的友善服務(輪椅、嬰兒車、寄物服務、打氣服務、遺失物協尋、手機充電站)

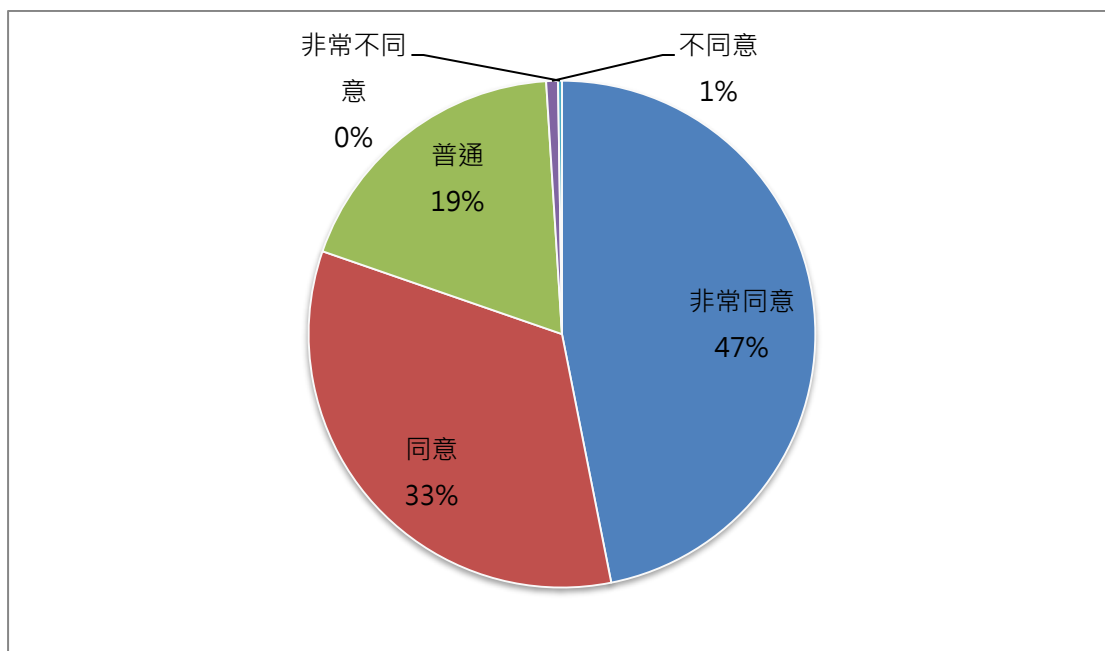


圖 41 服務人員提供的友善服務滿意度



### 9. 會推薦本館給親朋好友

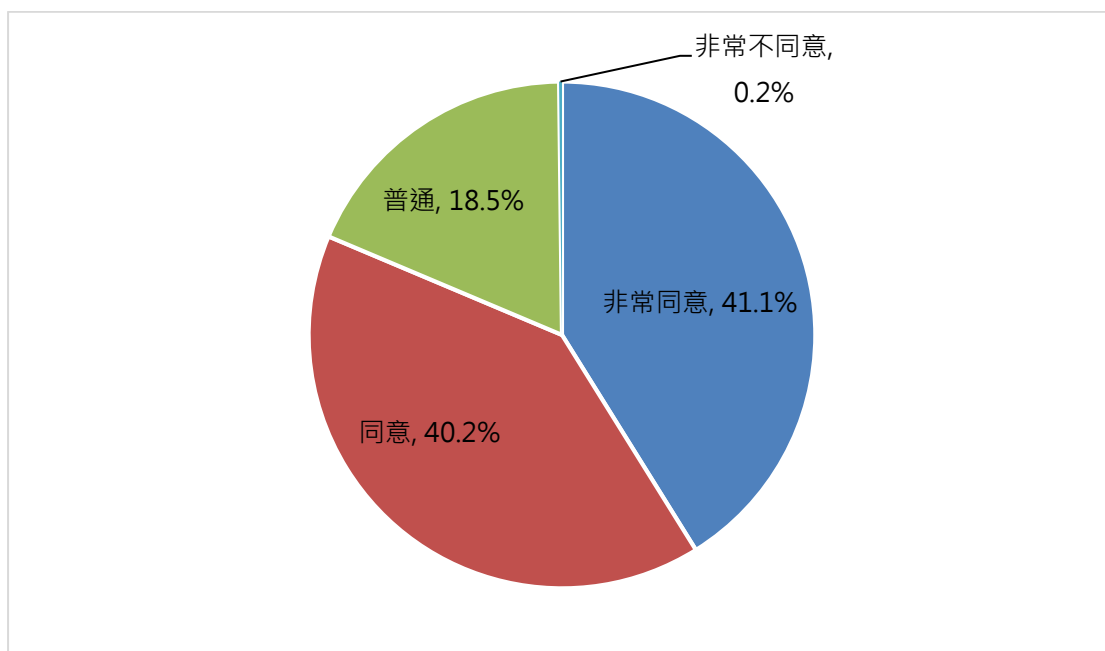


圖 42 推薦本館給親朋好友

10. 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。  
希望空調可以更舒適一點、公車站能放明顯路標、打卡送小禮物等。

## 肆、結論

此報告根據112上半年的問卷結果進行分析，並與111年上半年回收問卷進行比較，以下針對「硬體設施」、「導覽人員」、「服務人員」整體滿意度進行分析後得出之成果：

### 一、硬體設施整體分析

硬體設施滿意度分別為：動線規劃、路線指標、本館文宣品、無障礙設施如無障礙廁所及點字服務、哺集乳室、盥洗設備。我們將以問卷裡的滿意選項進行分析，如下圖所示。

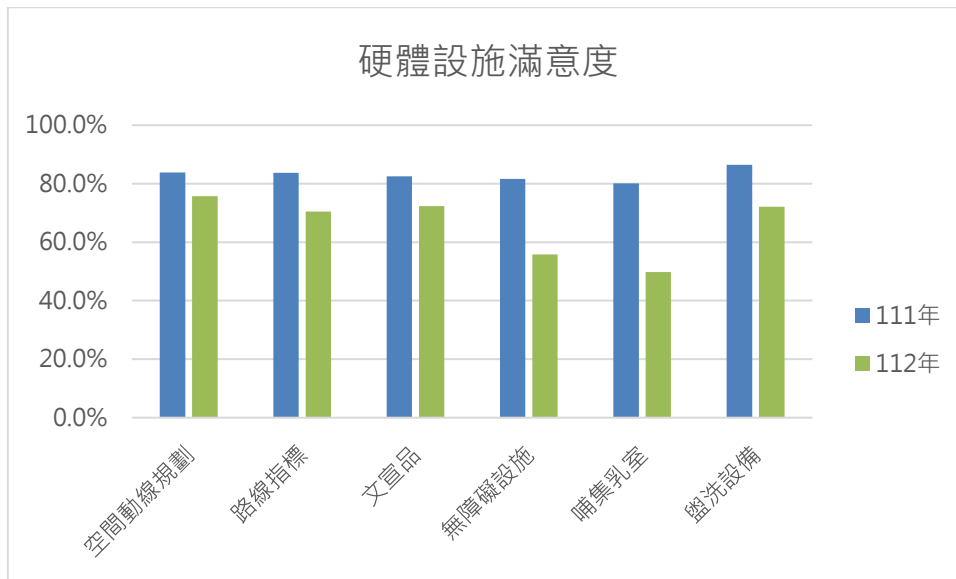


圖 43 硬體設施滿意度

硬體設施項目分析中在空間動線規劃、路線指標以及文宣品方面，整體滿意度較去年同期稍微下降；另外於無障礙設施如無障礙廁所及點字服務、哺集乳室、盥洗設備的問題中，本年(112年)答題選項新增「未使用」，故上半年的整體滿意度連帶受到影響，多數民眾皆未使用該項設施，故無法給予評價。本館在動線規劃、路線指標及文宣品的規劃上仍有不足之處，本館將著於改善，以提升遊客的滿意度。關於文宣品方面，本館將更新相關文宣品，落實多元語言之精神，吸引更多客群來訪。

### 二、導覽人員整體分析

導覽人員滿意度以解說員導覽內容、導覽長度、語音導覽筆進行分析，如下圖所示

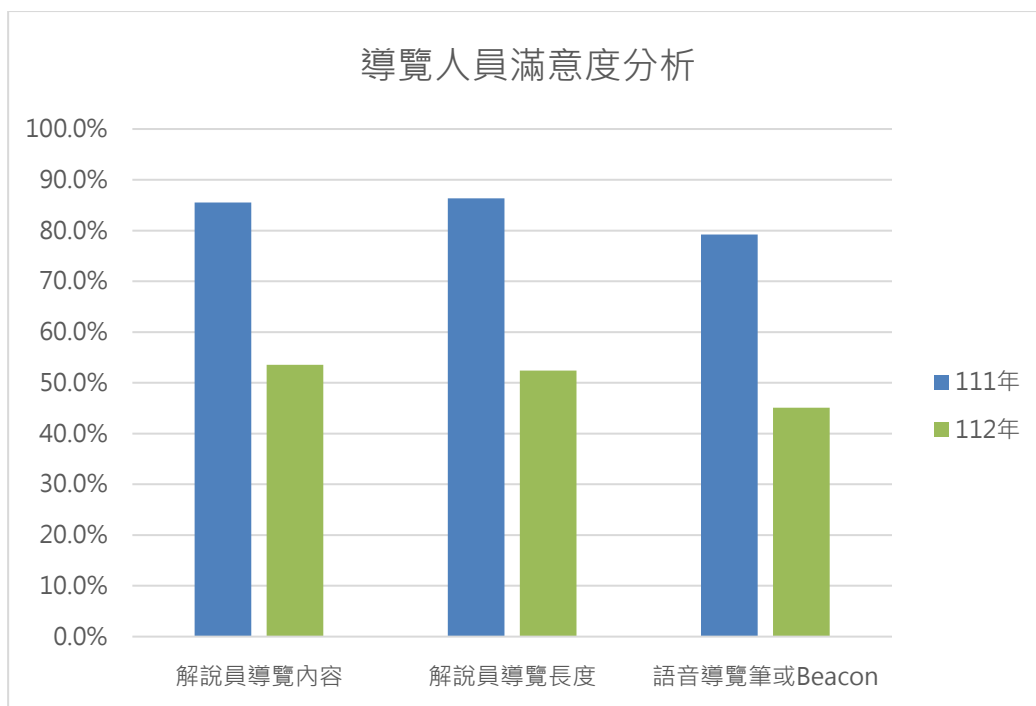


圖 44 導覽人員滿意度分析

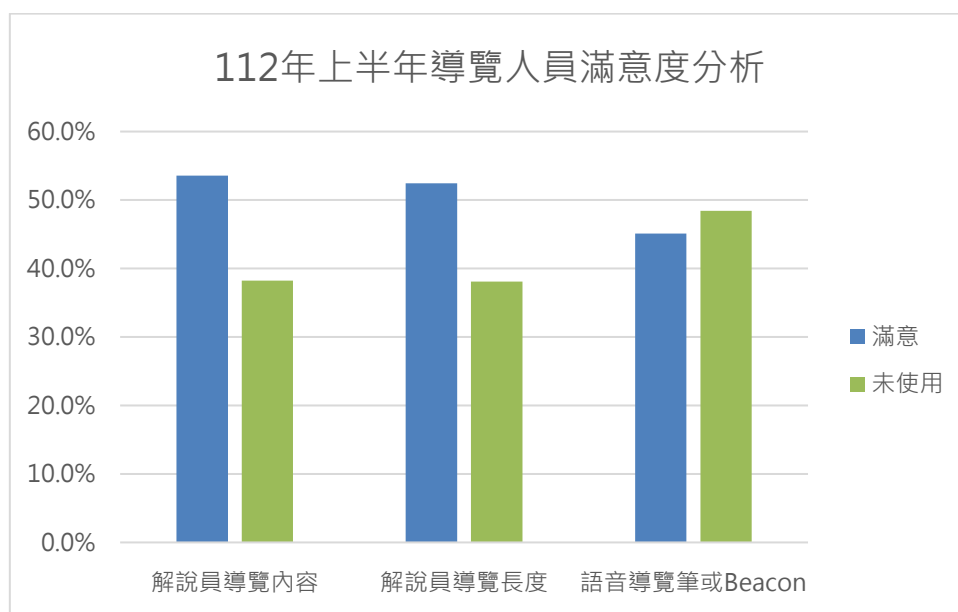


圖 45 112 年上半年導覽人員滿意度分析

導覽人員分析中本年(112年)答題選項新增「未使用」，故上半年的整體滿意度連帶受到影響，部分民眾未使用該項設施，故無法給予評價。根據下圖所示未使用導覽服務的觀眾約佔4成，可多加推廣及宣傳本館的導覽服務，並且在人員訓練及內容豐富度更加優化，使遊客更認識到本館的特色。導覽長度及語音導覽筆的使用上則有下降，

我們將提升服務人員的訓練以提供給遊客更適切的導覽時間，並提升語音導覽的多元性，使遊客在各展區使用時有更豐富的導覽內容。

### 三、服務人員整體分析

本館提供的觀眾服務品質滿意度區域，特以服務人員之服務態度與即時為遊客提供資訊之服務作以分析，如下表所呈現。

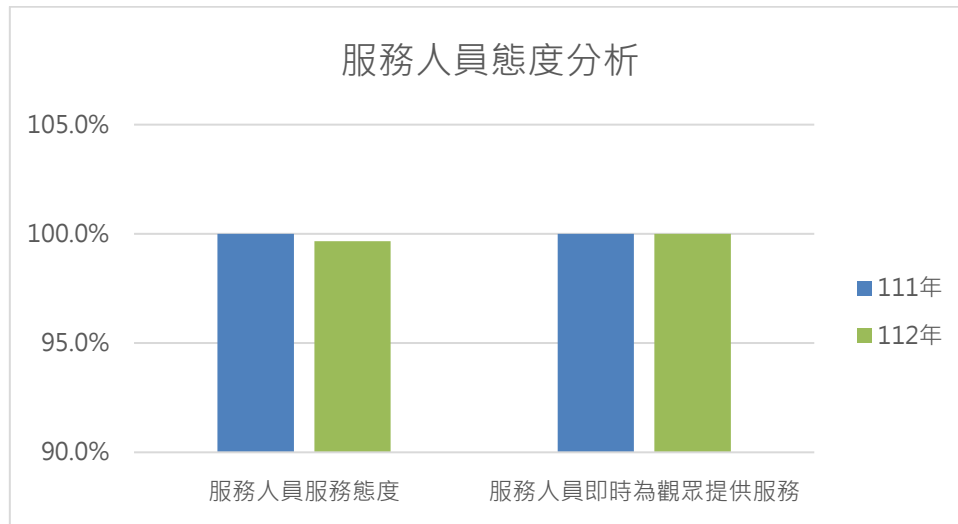


圖 46 服務人員態度分析

服務人員服務態度及為遊客提供之資訊，這二項分析均與去年相當，本館將持續加強教育訓練，使同仁在反應速度及服務親切度有所提升，平時亦會加強宣導服務員的服儀、協助遊客參觀動線引導等服務。讓本館觀感度及感受度有所提升。

綜合上述分析，本館於「硬體設施」、「導覽人員」、「服務人員」整體滿意度因問卷增加「未使用」而略微下降，本館將再加強各項軟硬體設備之使用宣導。因應疫情持續穩定，防疫規範陸續解封，未來將於服務人員訓練中會加強與遊客做宣導並提供更即時的服務，除此之外也向遊客宣導本館的導覽服務，且可利用語音導覽筆的使用，增加遊客對於本館的整體滿意度，增進遊客的再次回館參訪的意願。

發行人：黃麗鈴

出版者：新北市立十三行博物館

地址：24947 新北市八里區博物館路 200 號

電話：02-26191313

出版日期：112 年 7 月

◆版權所有・翻印必究◆