

新北市十三行博物館

# 112 年全年度服務品質滿意度分析

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



# 目錄

壹、摘要.....	p. 2
貳、調查設計與方法.....	p. 3
參、滿意度調查與分析.....	p. 4
一、基本資料調查表.....	p. 4
二、十三行博物館服務品質滿意度調查表.....	p. 7
(一)硬體設施使用率及滿意度	
(二)導覽服務使用率及滿意度	
(三)服務人員滿意度	
(四)觀眾服務品質滿意度	
肆、結論.....	p. 14
一、111-112 年硬體設施整體滿意度比較.....	p. 14
二、111-112 年博物館服務滿意度比較.....	p. 15
三、112 年整體問卷分析及滿意度改善.....	p. 16

## 壹、摘要

為了瞭解遊客對於十三行博物館的服務品質、參觀後的滿意度，本館實施遊客滿意度調查，施行時間為112年01月01日至112年12月31日，共計回收1,327份問卷。

本問卷調查包含3大部分滿意度調查，分別為：硬體設施滿意度、導覽服務滿意度、本館提供的觀眾服務品質滿意度，以便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。針對遊憩中的遊客進行滿意度調查，對提升服務品質著實重要。透過遊客給予之意見，可在得到反饋後進行調整，並加強待改善部分，使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

112年01月01日至112年12月31日

### 四、調查方法

由新北市十三行博物館之現場服務人員進行，以一個平日及一個假日抽查、針對進館民眾進行隨機調查，於開館時間內採非隨機抽樣(nonrandom sampling)之便利抽樣(convenience sampling)，以 google 表單給予入館遊客填寫。

# 參、本館滿意度調查與分析

## 一、基本資料調查表

### 1. 性別

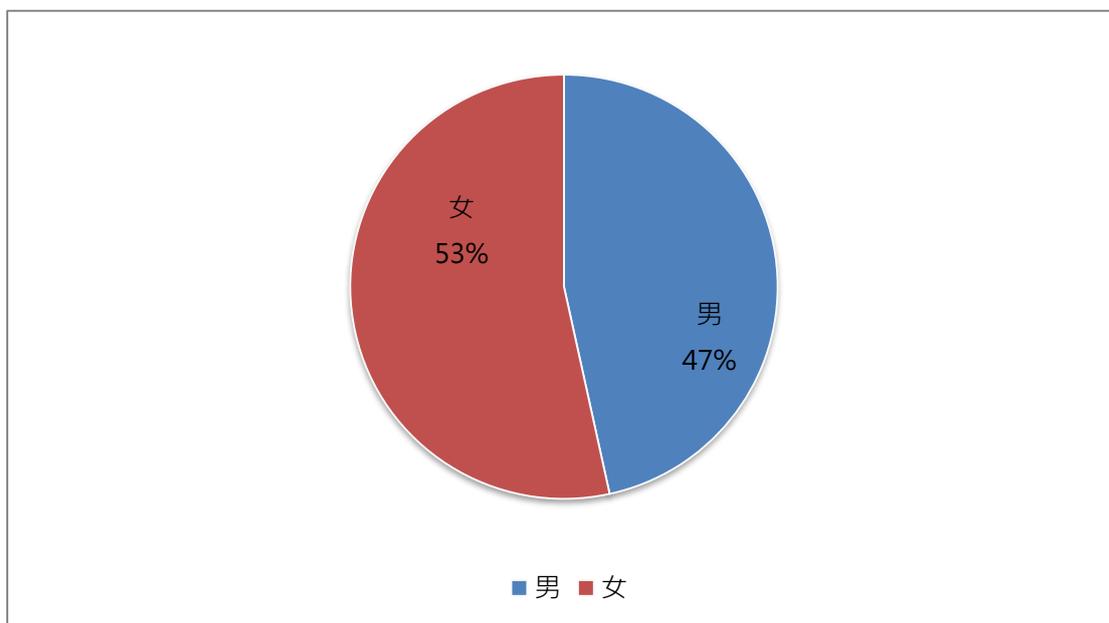


圖 1 性別

### 2. 年齡

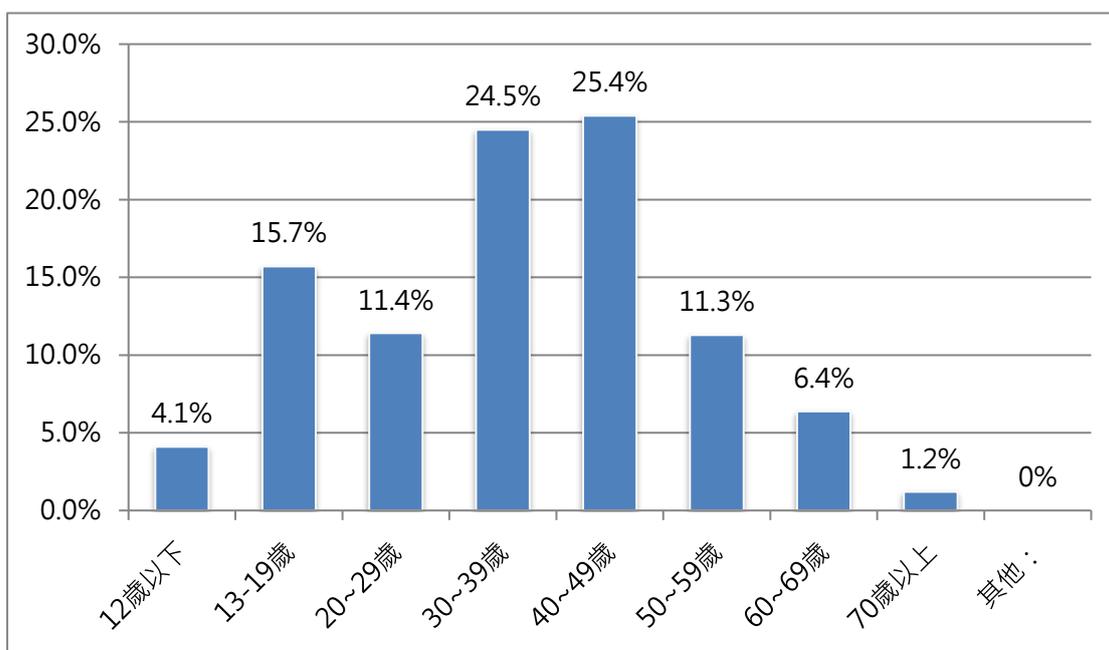


圖 2 年齡

### 3. 職業

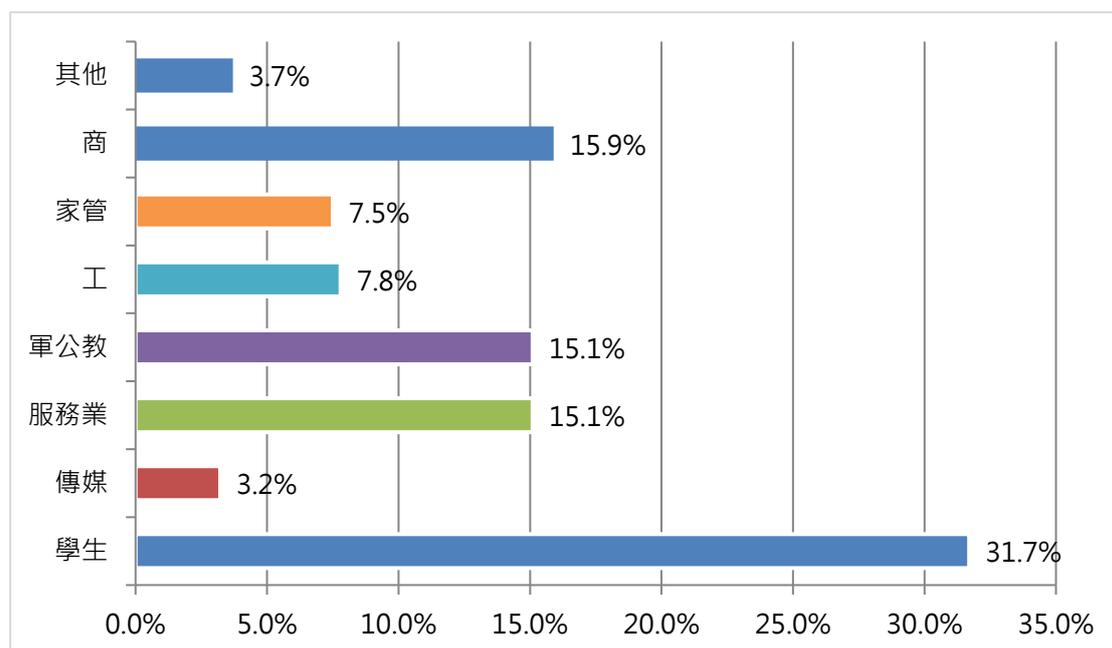


圖 3 職業

### 4. 居住地區

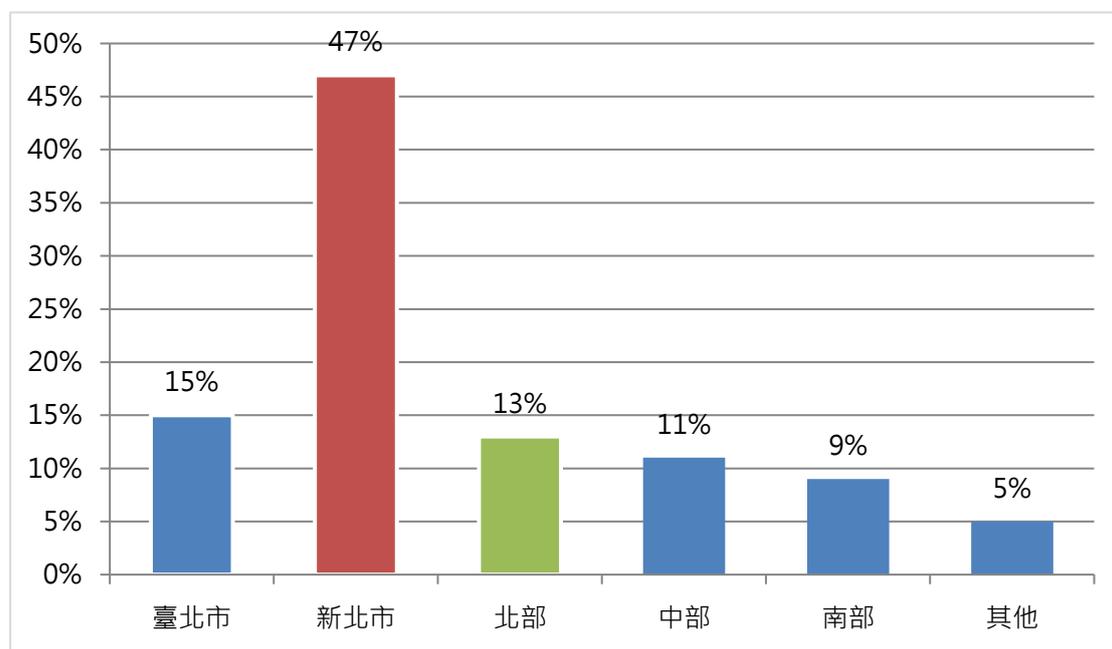


圖 4 居住地區

### 5. 您本次參觀是否購票

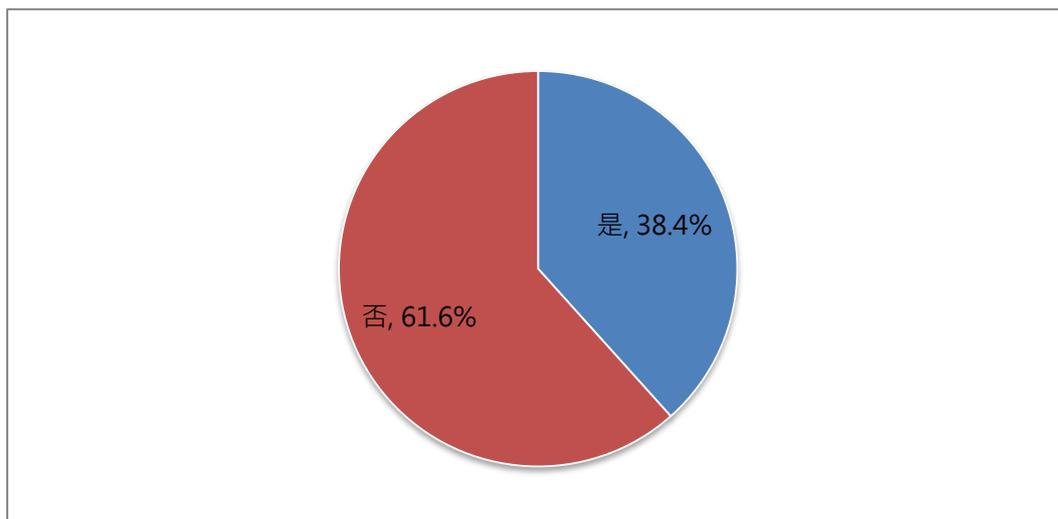


圖 5 是否購票

### 6. 免票資格為下列何者

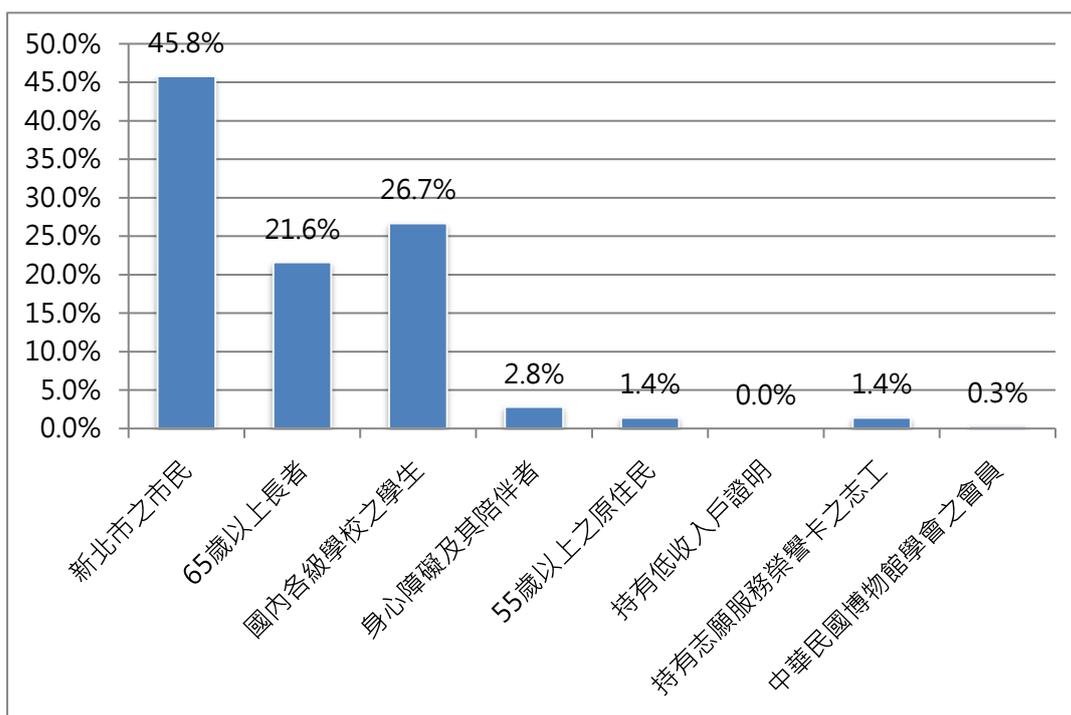


圖 6 免票資格

由基本資料調查表(圖 1 至圖 6)得知，來訪本館民眾以女性(53%)為主，男性佔 47%。來訪年齡以 30-39、40-49 歲居多，職業

以「學生」(31.7%)占最多，其次為「軍公教」(15.1%)及「服務業」(15.1%)，接近5成民眾來自新北市。

## 二、十三行博物館服務品質滿意度調查表

### (一)硬體設施使用率及滿意度

本館提供硬體設施服務為：盥洗設備、文宣品、動線規劃、無障礙設施(如無障礙廁所及點字服務)、哺集乳室等，綜合本館各項設備使用比例，如下圖7所示：

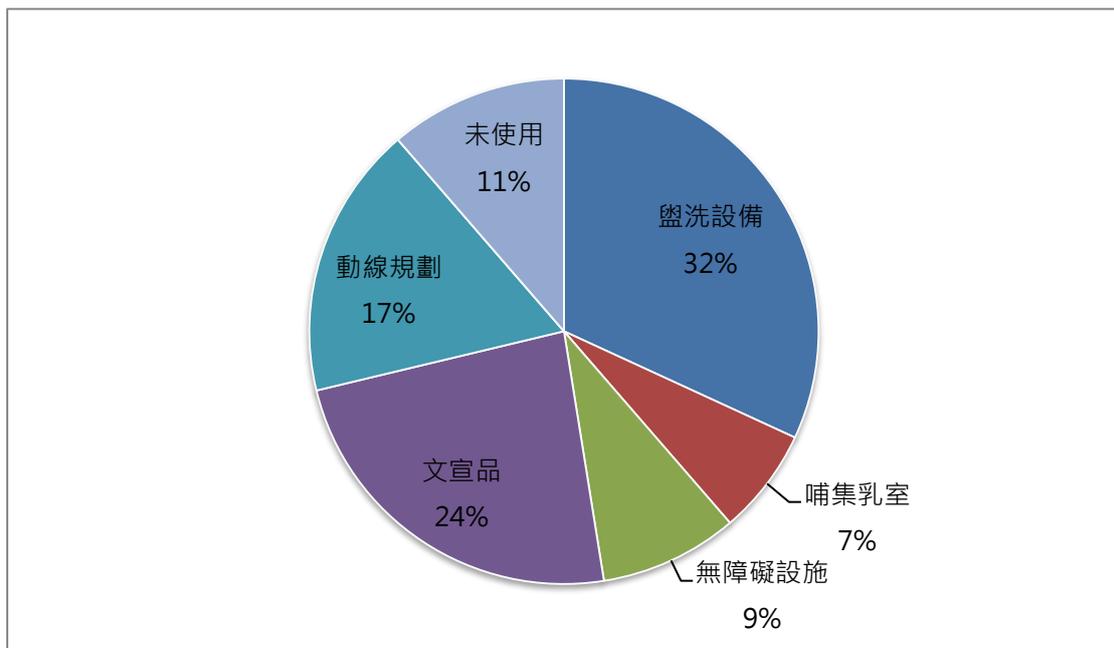


圖7 本館各項設備使用比例

由隨機調查可知，使用率最高前兩項為盥洗設備和文宣品。民眾使用「盥洗設備」比率最高，達32%。本館清潔人員固定清潔頻率，並建立標準作業流程及假日機動清掃等方式，有效掌握廁間乾淨整潔，提供民眾友善舒適之如廁空間，未來將持續維護廁所舒適度。其次，本館提供多語摺頁供民眾拿取，有24%民眾使用文宣品。

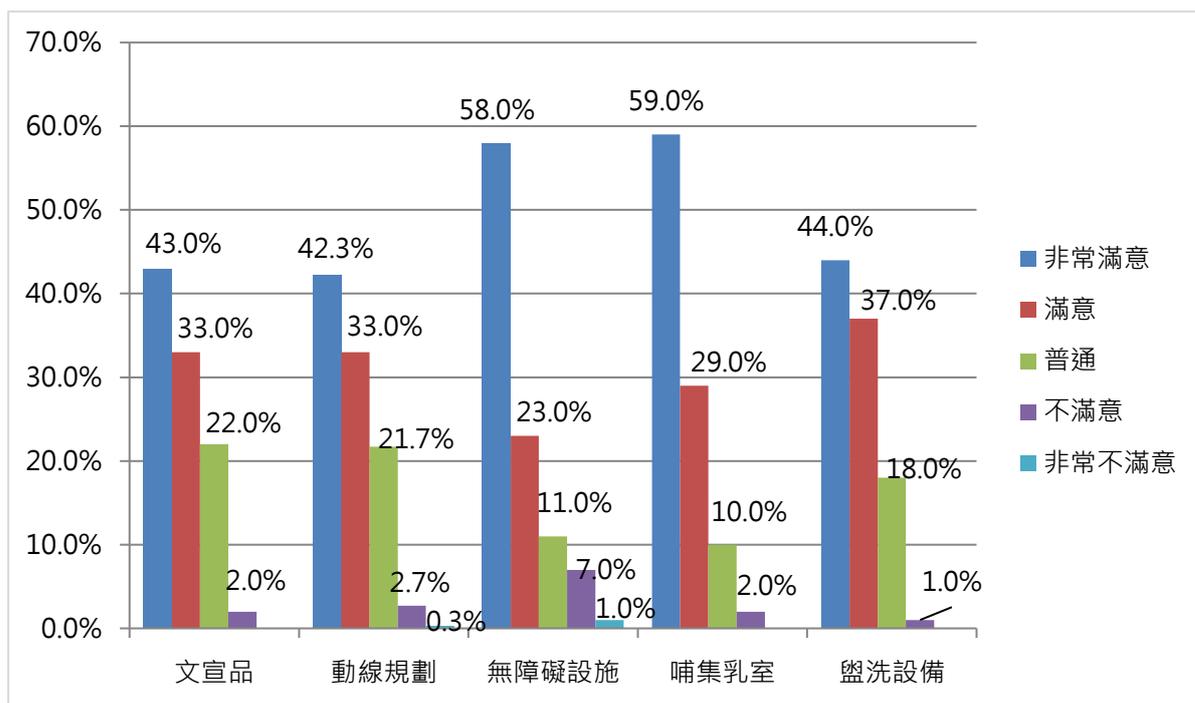


圖 8 硬體設施滿意度

由上圖 8 得知，硬體設施滿意度調查中，超過 75% 民眾對本館硬體設施感到滿意，其中最滿意的設施為「哺集乳室」，有高達 88% 的民眾表示滿意，本館將保持提供優質服務，另有 7% 民眾對於無障礙設施表示不滿意，惟問卷未註記原因，將進一步調查了解，將軟硬體予以優化，落實文化平權。

## (二) 導覽服務使用率及滿意度

綜整導覽服務(導覽人員、語音導覽筆、個人化語音導覽、展場解說展示牌等)整體使用率如下圖 9 所示:

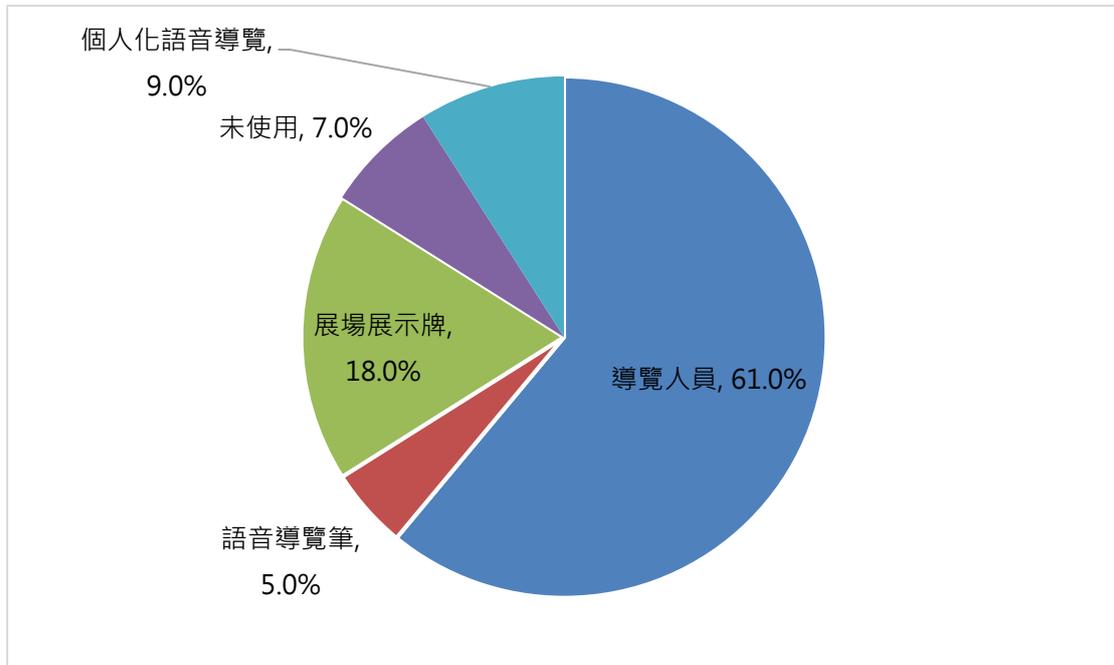


圖 9 導覽服務使用率

以上為民眾使用各項導覽服務的比例，超過 6 成民眾選擇透過「導覽人員」進行導覽，另有 32% 民眾使用本館其他硬體服務(包含語音導覽筆、展場展示牌、個人化語音導覽網站)。

本館導覽人員提供團體預約導覽、每日 6 場定時導覽或是 20 分鐘簡易的「得來速」導覽，服務種類多元，深受民眾肯定。

本館針對導覽服務設計 2 個問題，分別為「導覽人員服務滿意度」及「如何得知導覽資訊」，說明如下:

1. 請問您對於本館導覽人員解說內容是否滿意?

本調查共回收 1,327 份問卷，其中未使用導覽專人服務之問卷數為 371 份。排除未使用導覽服務之人數進行分析，如下圖 10 所示：

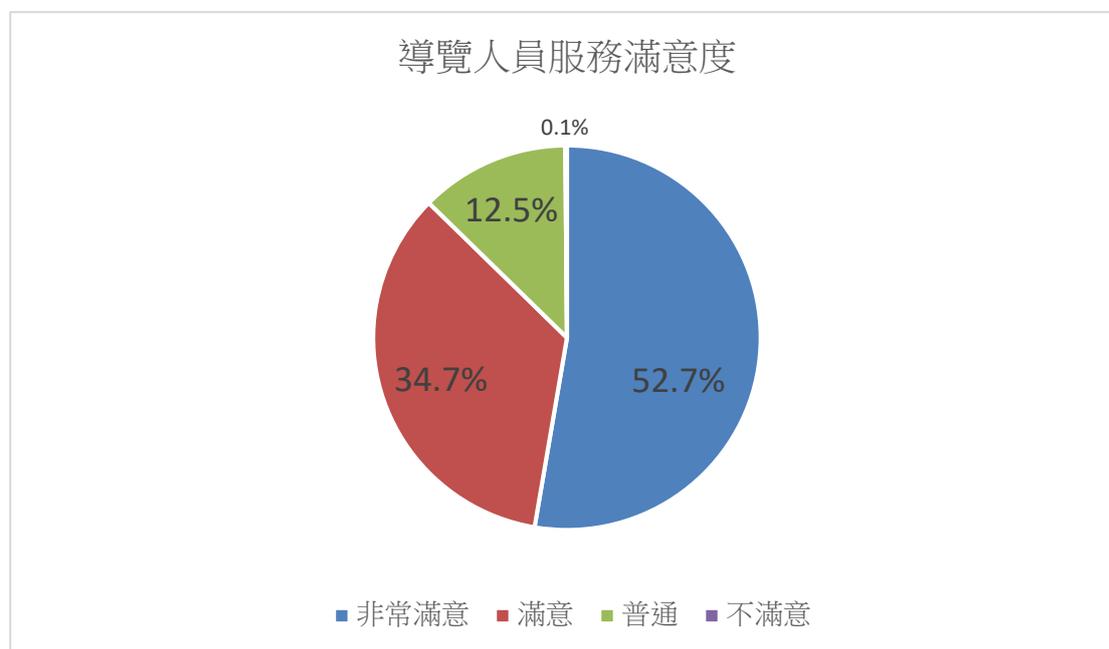


圖 10 導覽人員服務滿意度

分析顯示有超過 8 成民眾對於本館導覽人員給予高度肯定，意見回饋如下：「謝謝導覽人員非常詳細的介紹，也對身障生超級友善，有機會希望還會來參訪」、「導覽人員專業又風趣，獲益良多」等，少數民眾認為導覽人員的麥克風解說音量過大，以上回饋建議將做為後續導覽服務執行之參考依據。

針對未使用專人導覽服務部分，未來擬加強推廣，提高民眾登記導覽比例。此外，為符合數位化趨勢及民眾實際參觀需求，後續將增設個人化語音導覽網站內容，強化服務深度及廣度。

## 2. 請問您是從何得知本館導覽服務資訊？

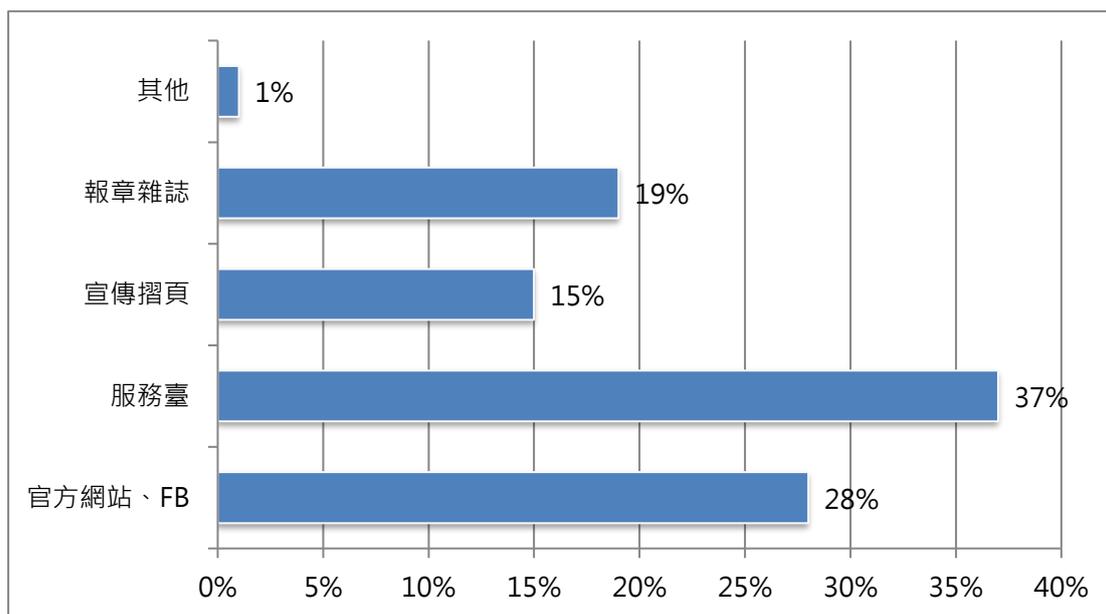


圖 11 導覽服務資訊

有 37% 民眾透過服務台得知有導覽服務，其次為透過官方網站、FB，爾後將持續透過社群平台管道加強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，增加民眾使用導覽服務的比例。

### (三)服務人員滿意度

針對服務人員滿意度，依「諮詢內容熟悉度」、「服務態度」、「場館熟悉度」三大項進行調查，每項以 1-10 分供民眾勾選，相關分析數據如下圖 12 所示：

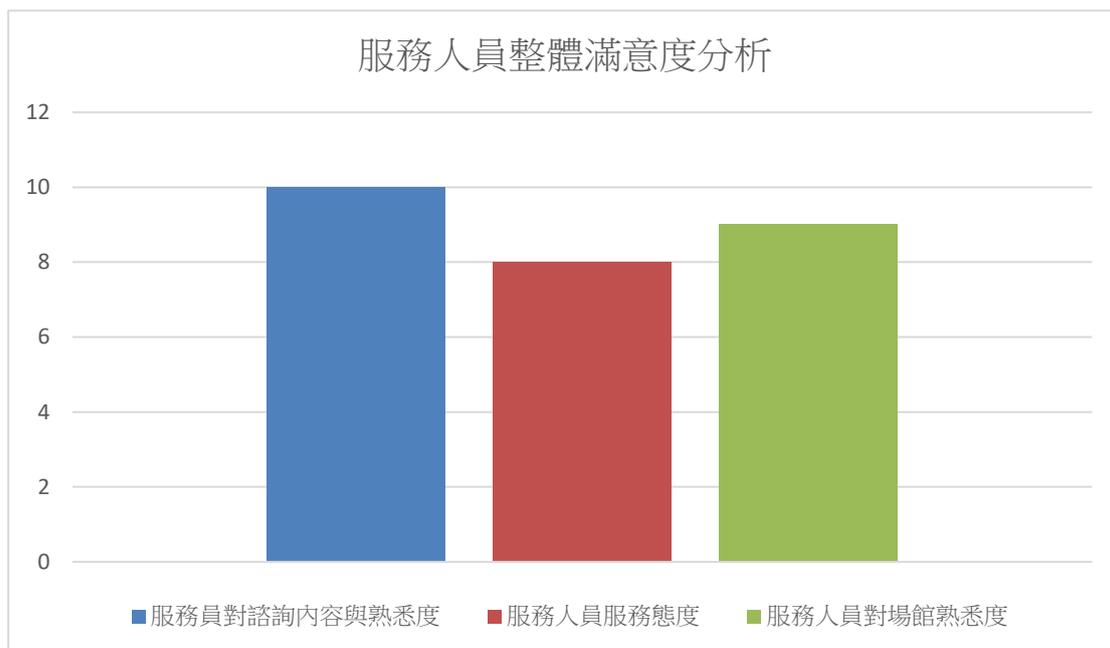


圖 12 服務人員滿意度

由分析呈現得知，遊客對於服務人員的場館熟悉度均給予 10 分評價，對諮詢內容的滿意度呈現肯定。「服務人員態度」分數為三者中略低者，將於年度教育訓練時加強服務禮儀優化，提升民眾好感度。

#### (四) 觀眾服務品質滿意度

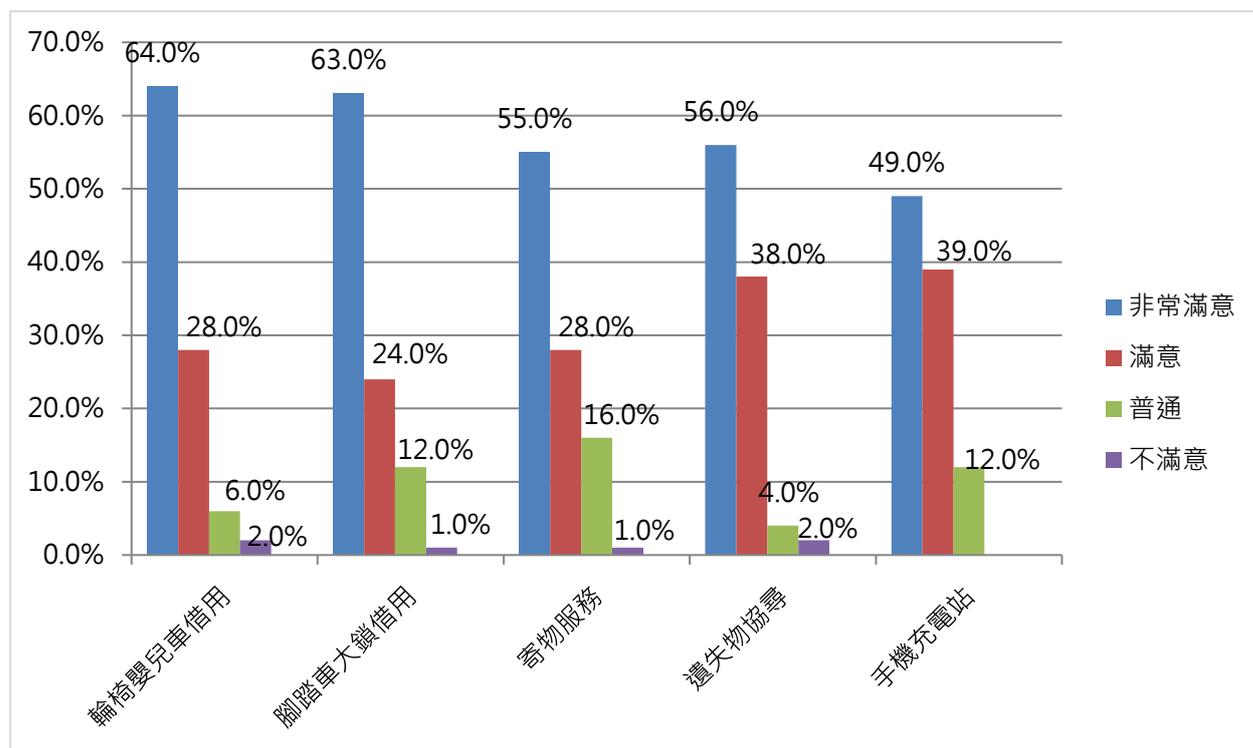


圖 13 觀眾服務品質滿意度

本調查針對使用博物館服務之客群進行調查，由上圖可知，本館提供的服務中，民眾最滿意為「輪椅嬰兒車借用服務」、「腳踏車大鎖借用服務」，有高達 8 成民眾表示滿意，僅 2% 表示不滿意。本館提供的所有服務中，民眾認為「手機充電站」十分便利，因此沒有給予任何不滿意之評價。

## 肆、結論

### 一、111-112年硬體設施使用滿意度比較

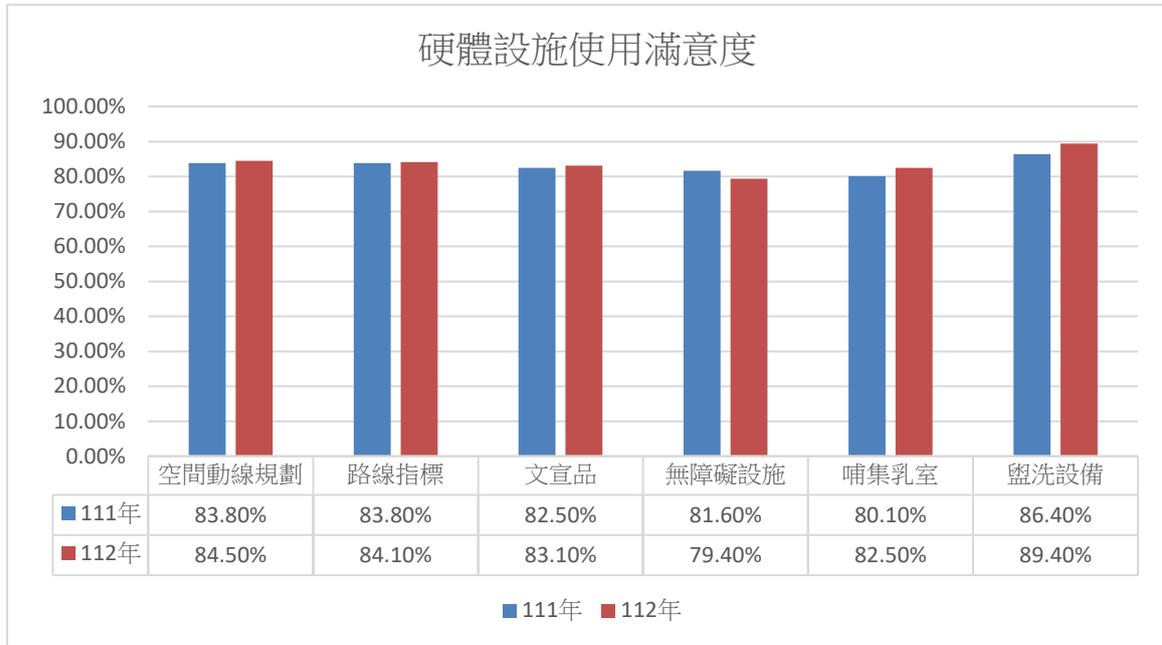


圖 14 硬體設施使用滿意度比較

由統計圖表 14 可知，硬體設施整體滿意度較去年同期微幅上升。

空間動線規劃及路線指標方面，本館落實「友善平權」價值，於展場設置雙語指標牌、展間結合通用友善設計、無障礙空間等，供身障族群安心參訪；文宣品方面，提供中、英、日、韓、印尼、越南、泰語等多語摺頁，另於 112 年新增「台文」摺頁，落實語言平權。

硬體設施滿意度中，超過 8 成民眾滿意哺集乳室空間，本館後續將持續與麗嬰房簽屬合作協議，提供優質空間與備品，提供民眾乾淨、舒適之哺乳室環境。

## 二、 111-112年博物館服務滿意度比較

本館自將111-112年軟體服務內容綜整，服務項目包含解說員導覽內容、導覽長度、語音導覽筆、服務人員滿意度進行分析，如下圖15所示：

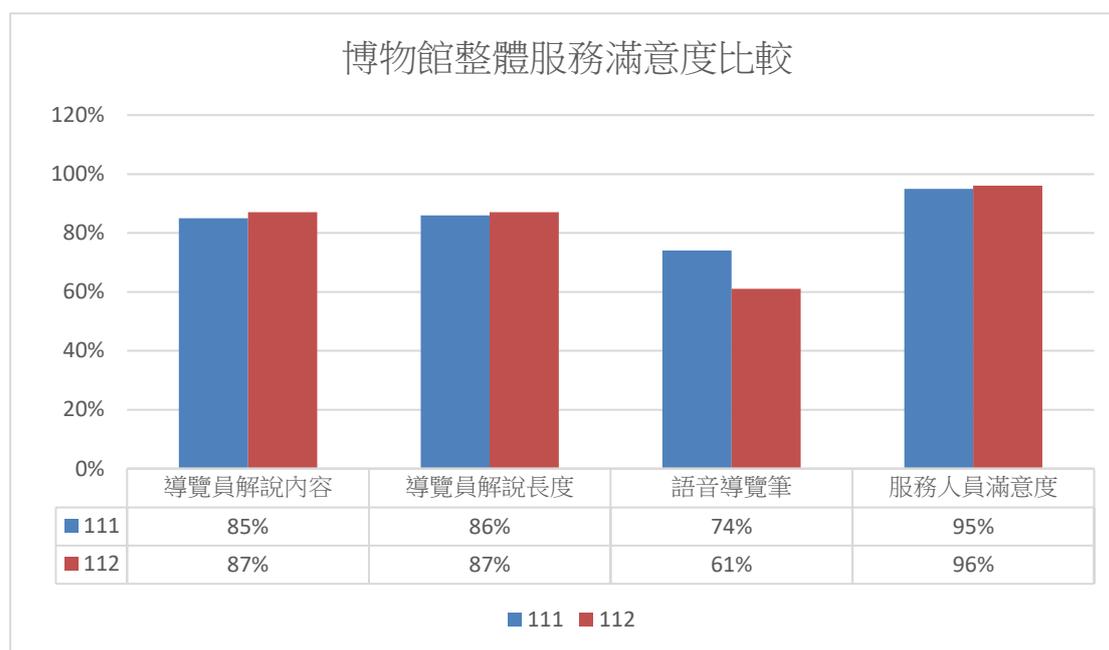


圖 15 博物館服務滿意度比較

博物館整體服務分析中，見民眾對於導覽人員「解說內容」、「解說長度」、服務人員「服務態度」滿意度均較去年提高，僅語音導覽筆滿意度有些微下降。原因是因為本館因應數位化趨勢，推廣「線上語音導覽」，使實體語音導覽筆租借次數下降。

在服務人員滿意度方面，服務態度滿意度與去年同期相近，顯示本館服務人員能均及時為遊客提供資訊，維持服務品質，未來將持續精進服務員的服儀、協助遊客參觀動線引導等服務。

### 三、112 年整體滿意度分析及問卷改善

本次問卷題目中，針對「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」一欄，有 29 位民眾反映本館問卷題目過多，後續製作問卷時會將相似題目整合，再綜合統計設施或服務的比例。

綜觀 112 年度整體滿意度，均有較去年同期提升之趨勢，除了繼續精進專人導覽服務宣導外，未來也透過推廣宣傳提高「個人化語音導覽」使用率，將博物館的豐富內容以數位化的方式呈現，持續優化軟硬體服務，致力提升遊客來訪的整體滿意度，增加再次回館參訪的意願。