

106 年客家委員會客家文化發展中心 「臺灣客家文化館」 遊客滿意度調查基本資料及性別統計

一、106 年度第 1 次(上半年度)調查說明：

針對 106 年 1 月至 5 月期間，至客家委員會臺灣客家文化館參觀遊客，其中基本資料部分係以性別、年齡、教育程度及職業等為主，各項民眾基本屬性調查說明如下。

(一) 性別分析：

- 1、統計 358 筆有效樣本數，分析如下表。
- 2、經抽樣到訪遊客統計結果，以女性 70.11% 居多。

性別	有效樣本數	比率
男性	107	28.89%
女性	251	70.11%
總計	358	100%

(二) 年齡層分析

- 1、統計 358 筆有效樣本數，分析如下表。
- 2、經抽樣統計到訪遊客，由 50 歲以下之青壯年年齡層佔 71.22% 居多。

年齡	有效樣本數	比率
19 歲以下	41	11.45%
20~29 歲	56	15.64%
30~39 歲	99	27.65%
40~49 歲	59	16.48%
50~59 歲	60	16.76%
60 歲及以上	43	12.01%
總計	358	100%

(三) 教育程度分析

- 1、統計 346 筆有效樣本數，分析如下表。
- 2、經抽樣統計到訪遊客，專科／大學至研究所以上教育程度人員為 64.74%。

教育程度	有效樣本數	比率
國中以下	54	15.61%
高中職	68	19.65%
大學／專科	171	49.42%
研究所以上	53	15.32%
總計	346	100%

(四) 職業分析

- 1、統計 234 筆有效樣本數，分析如下表。
- 2、經抽樣統計到訪遊客中有 77.78%職業類別，屬軍警、公、教、學生家管、自由業、退休人員、其他等。

教育程度	有效樣本數	比率
軍警	4	1.71%
公	37	15.81%
教	12	5.13%
工商服務業	51	21.79%
農林漁牧業	1	0.43%
學生	41	17.52%
家管	36	15.38%
自由業	27	11.54%
退休人員	13	5.56%
其他	12	5.13%
總計	234	100%

(五) 居住地分析

1、統計 359 筆有效樣本數，分析如下表。

2、經抽樣統計到遊客，64.64%常居住地屬北部，而 21.83%屬中部地區。

常居住地	有效樣本數	比率
新北市	48	13.37%
台北市	16	4.46%
桃園市	51	14.21%
新竹縣	24	6.69%
新竹市	10	2.79%
苗栗縣	81	22.56%
基隆市	2	0.56%
台中市	67	18.66%
彰化縣	8	2.33%
雲林縣	1	0.28%
南投縣	2	0.56%
台南市	14	3.90%
嘉義縣	1	0.28%
嘉義市	1	0.28%
高雄市	4	1.11%
屏東縣	1	0.28%
台東縣	0	0%
花蓮縣	2	0.56%
宜蘭縣	17	4.74%
澎湖縣	0	0%
金門縣	0	0%
連江縣	0	0%
其他國家	9	2.51%
總計	359	100%

(六) 結論與建議

本次調查採用隨機抽樣方式進行問卷填寫作業，蒐整有效問卷數為 353 份，經抽樣統計到訪遊客，對本園區整體服務為 92.35%。依據問卷調查統計分析數據顯示概述如下：

1、基本資料：

到訪之遊客屬性，根據抽樣統計分析結果，以女性居多（70.11%），並年齡分布在 50 歲以下（71.11%）為主；在教育程度方面，學歷為專科／大學及研究所以上（64.74%）為主，就年齡層、職業、教育層度及旅客建議事項，未來展場展出項目可提升內容深度和層次，以使遊客更能深入瞭解客家文化發展與內涵。

2、參觀特性調查：

園區定期安排客家藝文推廣活動滿意度高，建議園區可提供多互動、多動態活動，定期辦理客家文化相關講座、圖書資料使用推廣活動及學習、認識文化資產等活動，並於假日增加表演團體節目，藉以吸引更多遊客，且同時可推廣與提升遊客對客家文化認識深度。

二、106 年度第 2 次(下半年度)調查說明：

106 年 6 月至 11 月期間至臺灣客家文化館參觀遊客，其中基本資料係以性別、年齡、教育程度及職業等為主，各項民眾基本屬性調查說明如下：

(一) 性別分析：

- 1、統計 402 筆有效樣本數，分析如下表。
- 2、經抽樣到訪遊客統計結果，以女性 70.11% 居多。

性別	有效樣本數	比率
男性	187	46.52%
女性	215	53.48%
總計	402	100%

(二) 年齡層分析

- 1、統計 402 筆有效樣本數，分析如下表。
- 2、經抽樣統計到訪遊客，由 50 歲以下之青壯年年齡層佔 71.15% 居多。

年齡	有效樣本數	比率
19 歲以下	58	14.43%
20~29 歲	61	15.17%
30~39 歲	84	20.90%
40~49 歲	83	20.65%
50~59 歲	65	16.17%
60 歲及以上	51	12.69%
總計	402	100%

(三) 教育程度分析

- 1、統計 366 筆有效樣本數，分析如下表。
- 2、經抽樣統計到訪遊客，專科／大學至研究所以上教育程度人員為 65.02%。

教育程度	有效樣本數	比率
國中以下	58	15.85%
高中職	70	19.13%
大學／專科	206	56.28%
研究所以上	32	8.74%
總計	366	100%

(四) 職業分析

- 1、統計 304 筆有效樣本數，分析如下表。
- 2、經抽樣統計到訪遊客中軍警公教 16.12%；工商農林漁牧部分為 28.61%；餘如學生、家管、自由業、退休人員及其他等，佔 55.27%。

教育程度	有效樣本數	比率
軍警	6	1.97%
公	29	9.54%
教	14	4.61%
工商服務業	81	26.64%
農林漁牧業	6	1.97%
學生	61	20.07%
家管	37	12.17%
自由業	28	9.21%
退休人員	20	6.58%
其他	22	7.24%
總計	304	100%

(五) 居住地分析

- 1、統計 404 筆有效樣本數，分析如下表。
- 2、經抽樣統計到訪遊客，長居北部地區計有 60.40%，中部地區為 26.24%，餘如南部、東部、外離島及國外則為 13.36%。

常居住地	有效樣本數	比率
新北市	60	14.85%
台北市	27	6.68%
桃園市	44	10.89%
新竹縣	9	2.23%
新竹市	14	3.47%
苗栗縣	74	18.32%
基隆市	16	3.96%
台中市	75	18.56%
彰化縣	15	3.71%
雲林縣	7	1.73%
南投縣	9	2.23%
台南市	15	3.71%

嘉義縣	2	0.50%
嘉義市	0	0.00%
高雄市	16	3.96%
屏東縣	8	1.98%
台東縣	0	0.00%
花蓮縣	1	0.25%
宜蘭縣	9	2.23%
澎湖縣	0	0.00%
金門縣	2	0.50%
連江縣	0	0.00%
其他國家	1	0.25%
總計	404	100%

(六) 結論與建議

本次調查採用隨機抽樣方式進行問卷填寫作業，蒐整有效問卷數為 406 份，經抽樣統計到訪遊客，對本園區整體服務為 82.35%。依據問卷調查統計分析數據顯示概述如后：

1、基本資料：

針對性別及年齡部分，統計分析結果，仍以女性居多（53.48%），並年齡分布在 50 歲以下（71.15%）為主；在教育程度方面，學歷為專科／大學及研究所以上（65.02%）為主；另關於常居住地部分，北部地區佔 60.40%、中部地區為 26.24%。建議就未來展場文化推廣相關展示、活動及系列行銷活動，可以針對上述主要客群設計，以達文化推廣之效。

2、參觀特性調查：

整體服務滿意度表現較差的是商家賣店的服務滿意度建議園區在未來發展上，建議園區可提供多樣化餐飲、增設用餐區域及多元化伴手禮商品做為選擇，並增加刷卡服務，以方便遊客消費付款使用。

三、性別資料應用深化：

- 1、針對性別友善廁所部分，目前本中心北館共有 10 間殘障廁所，原設計皆獨立於男女廁之外，本中心利用殘障廁所較為寬廣及獨立的空間，結合親子廁所之設計，建立不分性別之性別友善廁所，現時可做為性別友善廁所之用，且已張貼性別友善廁所標誌於其外，並詳加說明其設置之用意。
- 2、本中心針對女性辦理「女力特展」，於六堆客家文化園區辦理「六堆女子映像特展」，展示期程為 105.09.30-106.02.19。