

107 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、107 年度第 1 次(上半年度)調查說明：

107 年 1 月至 5 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 492 筆有效樣本數，分析如下表。
- 2、經抽樣到訪遊客統計結果，以男性 64.63% 居多。

性別	有效樣本數	比率
男性	318	64.63%
女性	174	35.37%
總計	492	100%

(二) 年齡層分析

- 1、統計 488 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 88.12% 居多。

年齡	有效樣本數	比率
19 歲以下	82	16.80%
20~29 歲	63	12.91%
30~39 歲	178	36.48%
40~49 歲	107	21.93%
50~59 歲	31	6.35%
60 歲及以上	27	5.53%
總計	488	100%

(三) 教育程度分析

- 1、統計 453 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 60.71%。

教育程度	有效樣本數	比率
國中以下	72	15.89%
高中職	106	23.40%
大學／專科	222	49.01%
研究所以上	53	11.70%
總計	453	100%

(四) 職業分析

- 1、統計 344 筆有效樣本數，分析如下表。
- 2、經抽樣統計到訪遊客中以工商服務業、學生及家管為最多數占百分比 72.97%。

教育程度	有效樣本數	比率
軍警	1	0.28%
公	17	4.94%
教	9	2.62%
工商服務業	115	33.43%
農林漁牧業	4	1.16%
學生	79	22.97%
家管	57	16.57%
自由業	22	6.40%
退休人員	11	3.20%
其他	29	8.43%
總計	344	100%

(五) 居住地分析

1、統計 492 筆有效樣本數，分析如下表。

2、經抽樣統計到訪遊客，以苗栗縣、台中市及新北市為最多數比率分別為 19.3%、19.1%及 16.9%。

常居住地	有效樣本數	比率
新北市	83	16.9%
台北市	38	7.7%
桃園市	22	4.5%
新竹縣	12	2.4%
新竹市	21	4.3%
苗栗縣	95	19.3%
基隆市	3	0.6%
台中市	94	19.1%
彰化縣	57	11.6%
雲林縣	5	1.0%
南投縣	7	1.4%
台南市	23	4.7%
嘉義縣	2	0.4%
嘉義市	2	0.4%
高雄市	19	3.9%
屏東縣	1	0.2%
台東縣	0	0%
花蓮縣	0	0%
宜蘭縣	2	0.4%
澎湖縣	0	0%
金門縣	0	0%
連江縣	0	0%
其他國家	6	1.2%
總計	492	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 492 份，經抽樣統計到訪遊客，對本園區整體服務為 93.1%。依據問卷調查統計分析數據顯示概述如下：

1、基本資料：

依據數據結果，到訪遊客以青壯年、高學歷、公教學生及居住北、中部人員居多，建議未來在於南部及東部應多加宣傳園區吸引到訪，另就年齡層、職業及教育層度部分，展場未來展出項目可提升內容深度及層次，以使遊客更能瞭解客家文化發展與內涵。

2、參觀特性調查：

依據數據結果，藉由網路資訊多媒體及書面簡章、報章雜誌、廣播電視宣傳等傳統方式獲知園區活動為 61.19%，且年度重複到訪遊客僅 37.58%，針對前述建議應多運用多媒體系統設備加強宣導園區活動，並展覽及活動應多元化及多樣性，以吸引更多遊客到訪及再度來訪參觀。

二、107 年度第 2 次(下半年度)調查說明：

107 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 485 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 62.3% 居多。

性別	有效樣本數	比率
男性	183	37.70%
女性	302	62.30%
總計	485	100%

(二) 年齡層分析

- 1、統計 480 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 78.5% 居多。

年齡	有效樣本數	比率
19 歲以下	71	14.8%
20~29 歲	58	12.1%
30~39 歲	166	34.6%
40~49 歲	82	17.1%
50~59 歲	56	11.7%
60 歲及以上	47	9.8%
總計	480	100%

(三) 教育程度分析

- 1、統計 463 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 65.3%。

教育程度	有效樣本數	比率
國中以下	72	15.6%
高中職	89	19.2%
大學／專科	241	52.1%
研究所以上	61	13.2%
總計	463	100%

(四) 職業分析

- 1、統計 391 筆有效樣本數，分析如下表。
- 2、經抽樣統計到訪遊客中以工商服務業、學生及家管為最多數占 百分比 66.5%。

教育程度	有效樣本數	比率
軍警	10	2.6%
公	22	5.6%
教	15	3.8%
工商服務業	131	33.5%
農林漁牧業	6	1.5%
學生	73	18.7%
家管	56	14.3%
自由業	26	6.6%
退休人員	22	5.6%
其他	30	7.7%
總計	391	100%

(五) 居住地分析

- 1、統計 485 筆有效樣本數，分析如下表。
- 2、經抽樣統計到訪遊客，以台中市、新北市及苗栗縣為最多數比率分別為 22.5%、14.2%及 13.6%。

常居住地	有效樣本數	比率
新北市	69	14.2%
台北市	44	9.1%
桃園市	37	7.6%
新竹縣	11	2.3%
新竹市	21	4.3%
苗栗縣	66	13.6%
基隆市	3	0.6%
台中市	109	22.5%

彰化縣	46	9.5%
雲林縣	7	1.4%
南投縣	0	0%
台南市	28	5.8%
嘉義縣	1	0.2%
嘉義市	3	0.6%
高雄市	10	2.1%
屏東縣	25	5.2%
台東縣	0	0%
花蓮縣	1	0.2%
宜蘭縣	0	0%
澎湖縣	0	0%
金門縣	0	0%
連江縣	0	0%
其他國家	4	0.8%
總計	485	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 478 份，經抽樣統計到訪遊客，對本園區整體服務為 94.4%。依據問卷調查統計分析數據顯示概述如下：

1、基本資料：

到訪臺灣客家文化館之遊客屬性，以女性居多（62.3%），並年齡分布在 50 歲以下（78.5%）為主；在教育程度方面，學歷為專科／大學及研究所以上（65.3%）為主，展場未來可就主要參觀者的年齡層及教育層考量展示內容深度及層次，以使遊客更能瞭解客家文化發展與內涵。。

2、參觀特性調查：

針對參觀園區主要動機中，有關參觀展覽、欣賞表演、參加教育推展活動及想要認識客家文化等，佔 56.25%、家庭／親友聚會及團體

行程安排為 20.56%；另陪同參觀人士，以非跟團行程（一個人、家人／親戚、朋友）佔 74.93%為主、團體行程則為 25.07%；建議未來可以強化藝文活動及展示能量，及加強對學校機關團及旅行社行銷宣傳，以吸引更多遊客來訪。

三、性別資料應用深化：

- 1、考量女性遊客來園數較多，增設哺集乳室內冷氣及相關內部設施，以提供女性更友善參訪環境。
- 2、107 年度北館及南園區針對現有廁所部分完成改善作業增設扶手等相關輔助設施，以提高服務品質。
- 3、依交通部公布「孕婦、育有六歲以下兒童者之停車位設置管理辦法」，具一定規模的公共停車場，例如政府機構、車站、百貨公司、量販店、遊樂園及醫院等，需設 2%孕婦、育有 6 歲以下兒童者的停車位，臺灣客家文化館於今年度劃設親子友善停車位，以打造孕婦、親子友善停車空間。