

臺南市立臺南文化中心

100年春節期間

為民服務滿意度調查統計分析報告

目 錄

壹、調查源由及目的-----	3
貳、問卷設計-----	4
參、問卷統計結果-----	5
肆、調查結果檢討-----	9
附件：問卷調查表	

臺南市立臺南文化中心 100 年春節滿意度問卷調查分析報告

壹、 調查源由及目的：

100 年春節期間本中心配合市府推動「歡慶台灣年，行春到台南」活動，推出一系列活動，為瞭解民眾對活動的滿意度，依文物館展覽、演藝廳節目、戶外節目及環境維護進行問卷調查，合計回收調查問卷 275 份，於 100 年 2 月 2 日至 100 年 2 月 6 日春節期間進行調查。

春節期間節目安排如下表：

單位	活動名稱	地點	活動時間	活動場次
臺南市立臺南文化中心	弦竹相約賀新年	星光音樂廣場	100.2.3 (15:30~17:00)	1
臺南市立臺南文化中心	歡慶百年@星光	星光音樂廣場	100.2.5 (15:30~17:00)	1
臺南市立臺南文化中心	武林颯樂迎新春	星光音樂廣場	100.2.6 (15:30~17:00)	1
臺南市立臺南文化中心	揚眉兔氣100年爵士流行音樂會	假日廣場	100.2.5 (15:30~17:00)	1
臺南市立臺南文化中心	新年恭喜·大家聽好歌	假日廣場	100.2.6 (15:30~17:00)	1
臺南市立臺南文化中心	天籟之音	鹿耳門天后宮	100.2.4 (9:30~11:30)	1
臺南市立臺南文化中心	東方藝術團	鹿耳門天后宮	100.2.5 (9:30~11:30)	1
臺南市立臺南文化中心	世紀樂團	鹿耳門天后宮	100.2.5 (14:30~16:30)	1
臺南市立臺南文化中心	2011豫劇春節巡演-王月英吵鬧殿	臺南市立臺南文化中心演藝	100.2.6(14:30~16:30)	1
臺南市立臺南文化中心	賴峰照八十回顧展	臺南市立臺南文化中心文物陳列館	100.2.3 100.2.5 100.2.6 (09:00~17:00)	1

貳、 問卷設計：

臺南市立臺南文化中心 100 年春節期間服務滿意度問卷調查 您的指教是我們成長的動力,感謝 台端撥冗填寫!

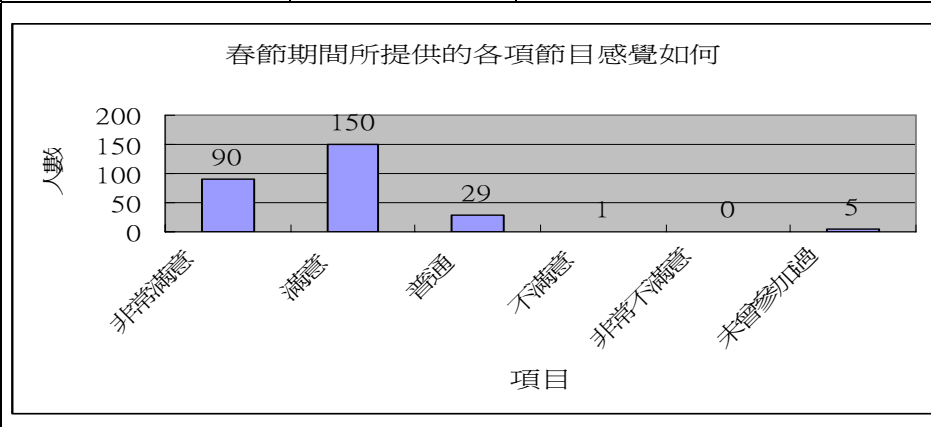
1. 您認為本中心春節期間所提供的各項節目感覺如何？
<input type="checkbox"/> 非常滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 非常不滿意 <input type="checkbox"/> 未曾參加過
2. 您對我們春節期間服務人員的服務態度滿意嗎？
<input type="checkbox"/> 非常滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 非常不滿意
3. 您對我們春節期間的環境清潔感到滿意嗎？
<input type="checkbox"/> 非常滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 非常不滿意
4. 您對我們春節期間的廁所清潔感到滿意嗎？
<input type="checkbox"/> 非常滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 非常不滿意
5. 您對我們春節期間的展演設施感到滿意嗎？
<input type="checkbox"/> 非常滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 非常不滿意
6. 您對本中心春節期間的庭園景觀感到滿意嗎？
<input type="checkbox"/> 非常滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 非常不滿意
7. 請問您對本次春節期間來中心參訪的整體感覺滿意嗎？(若不滿意,請續答下一題)
<input type="checkbox"/> 非常滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 非常不滿意
8. 文化中心春節期間哪項節目最令您不滿意？
<input type="checkbox"/> 演藝廳節目 <input type="checkbox"/> 文物館展覽 <input type="checkbox"/> 戶外節目 <input type="checkbox"/> 國際廳節目 <input type="checkbox"/> 其他_____

再次感謝您的鼓勵與關心,倘若有本中心能為您服務的地方,請隨時與我們連絡。

參、 問卷統計結果：

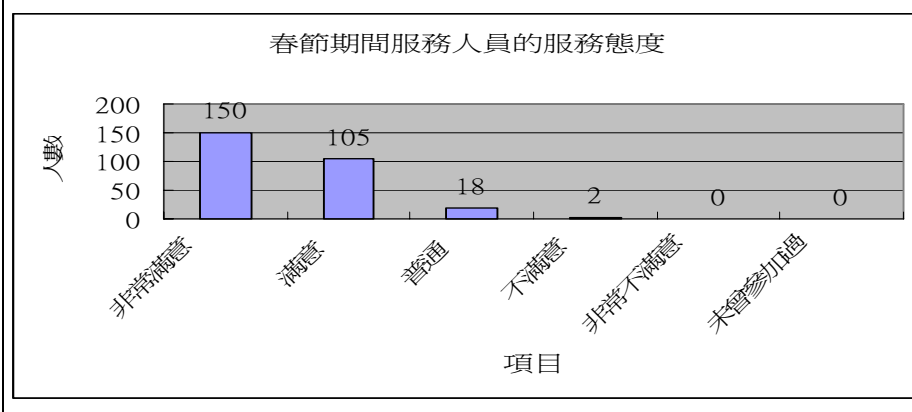
1、您認為本中心春節期間所提供的各項節目感覺如何？

項目	人數	百分比 (%)
非常滿意	90	33
滿意	150	55
普通	29	11
不滿意	1	0
非常不滿意	0	0
未曾參加過	5	2



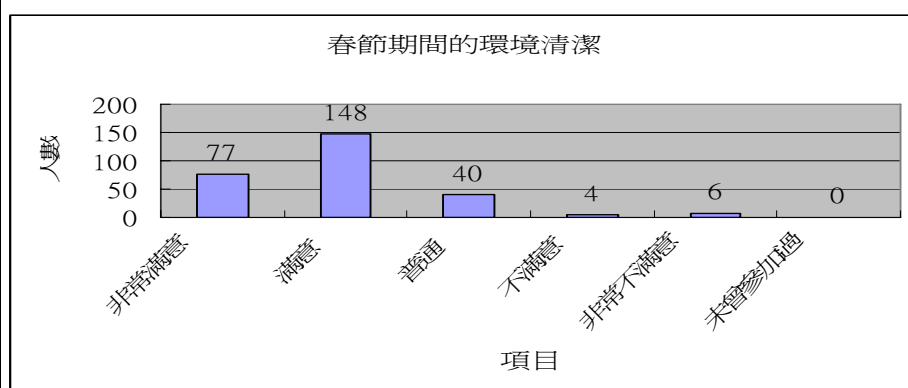
2、您對我們春節期間服務人員的服務態度滿意嗎？

項目	人數	百分比 (%)
非常滿意	150	55
滿意	105	38
普通	18	7
不滿意	2	1
非常不滿意	0	0
未曾參加過	0	0



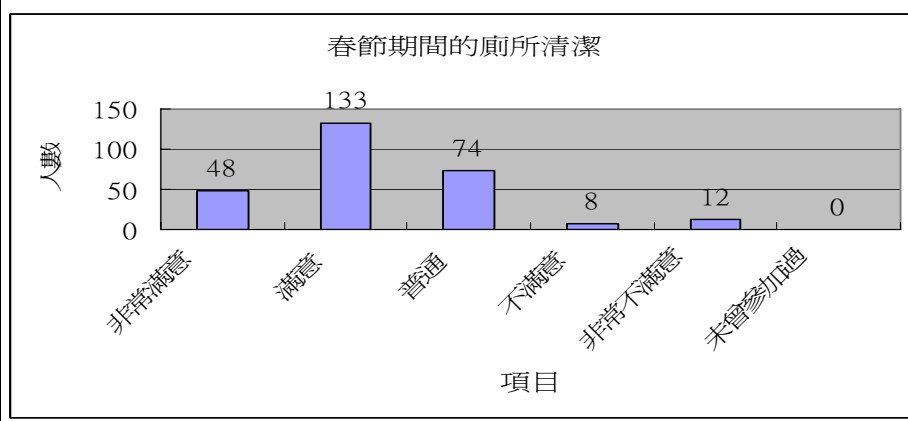
3、您對我們春節期間的環境清潔感到滿意嗎？

項目	人數	百分比 (%)
非常滿意	77	28
滿意	148	54
普通	40	15
不滿意	4	1
非常不滿意	6	2
未曾參加過	0	0



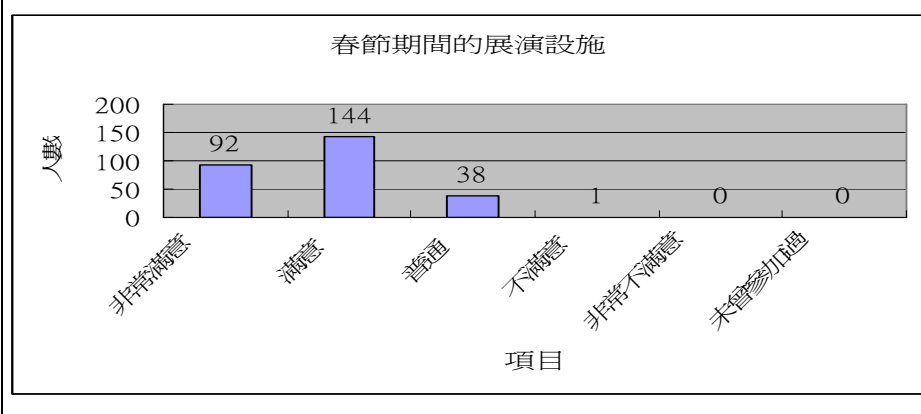
4、您對我們春節期間的廁所清潔感到滿意嗎？

項目	人數	百分比 (%)
非常滿意	48	17
滿意	133	48
普通	74	27
不滿意	8	3
非常不滿意	12	4
未曾參加過	0	0



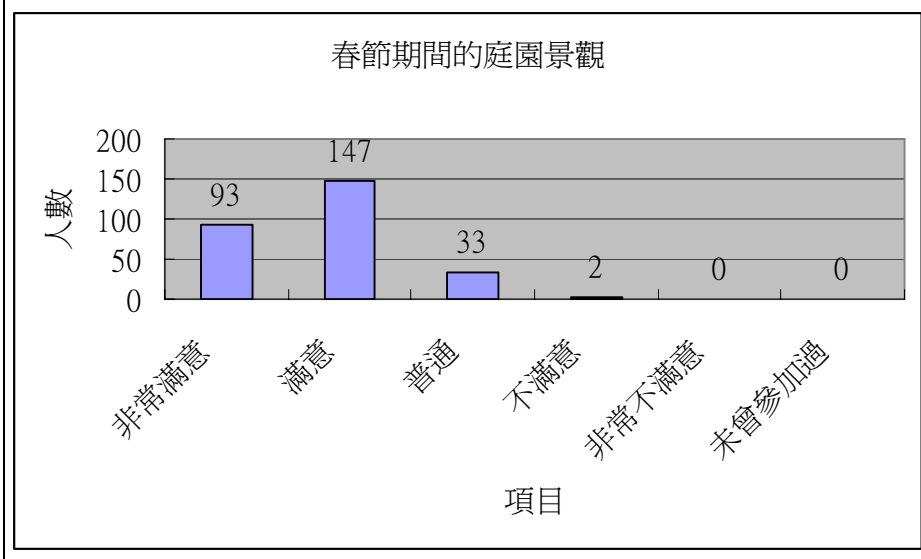
5. 您對我們春節期間的展演設施感到滿意嗎？

項目	人數	百分比 (%)
非常滿意	92	33
滿意	144	52
普通	38	14
不滿意	1	0
非常不滿意	0	0
未曾參加過	0	0



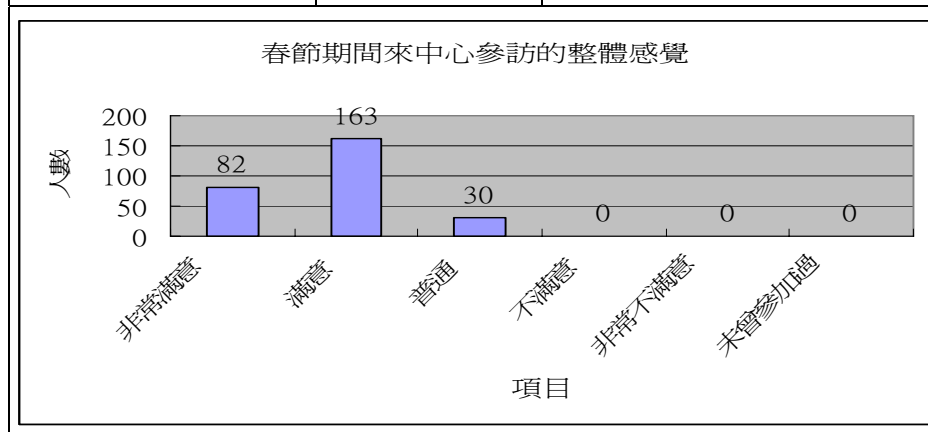
6. 您對本中心春節期間的庭園景觀感到滿意嗎？

項目	人數	百分比 (%)
非常滿意	93	34
滿意	147	53
普通	33	12
不滿意	2	1
非常不滿意	0	0
未曾參加過	0	0



7. 請問您對本次春節期間來中心參訪的整體感覺滿意嗎？

項目	人數	百分比 (%)
非常滿意	82	30
滿意	163	59
普通	30	11
不滿意	0	0
非常不滿意	0	0
未曾參加過	0	0



8. 文化中心春節期間哪項節目最令您不滿意？

依據問卷第七項，係「若不滿意，請續答下一題」，統計問卷第七項，民眾未有勾選不滿意或非常不滿意者，故本項民眾勾選「演藝廳節目」者有 20 位，勾選「文物館展覽」者有 16 位，勾選「戶外節目」者有 12 位，勾選「國際廳節目」者有 2 位，勾選「其他」者有 16 位，多為誤勾或基於滿意所參與場地演出節目而勾選，故不列入分析，唯有四位民眾有加註建議事項如下：

- 一、 停車問題。
- 二、 每月初的節目表都沒能及時張貼，包括春節節目表。
- 三、 水池不潔。
- 四、 問卷調查的字請大一些，對視力差的較易看清楚。

肆、調查結果檢討：

1. 就春節期間各項活動統計如下表

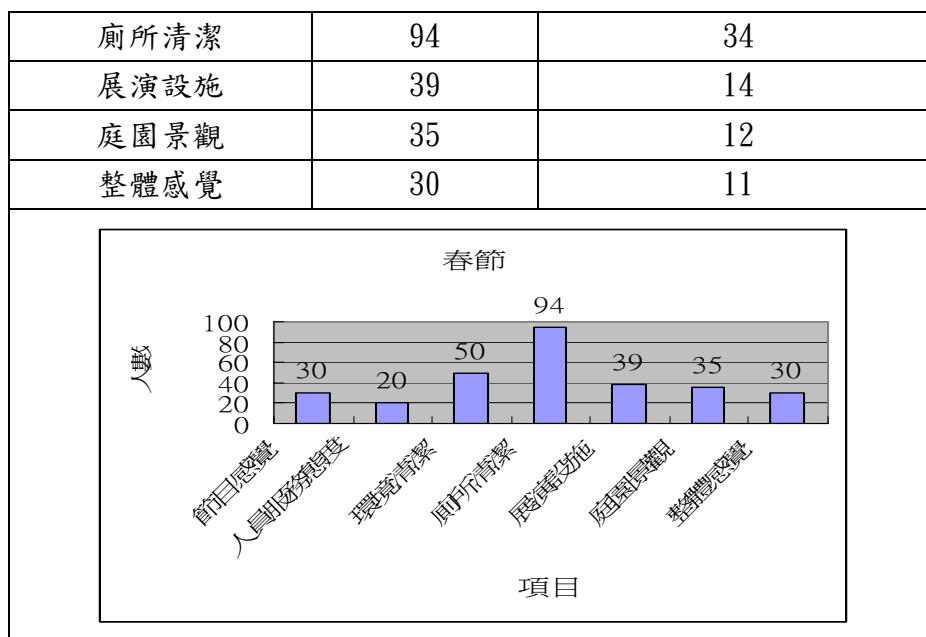
臺南市立臺南文化中心春節期間活動統計表						
單位	活動名稱	地點	活動時間	活動場次	遊客人數(人)	
					本國遊客	外國遊客
臺南市立臺南文化中心	弦竹相約賀新年	星光音樂廣場	100.2.3 (15:30~17:00)	1	570	3
臺南市立臺南文化中心	歡慶百年@星光	星光音樂廣場	100.2.5 (15:30~17:00)	1	690	2
臺南市立臺南文化中心	武林颯樂迎新春	星光音樂廣場	100.2.6 (15:30~17:00)	1	650	7
臺南市立臺南文化中心	揚眉兔氣100年爵士流行音樂會	假日廣場	100.2.5 (15:30~17:00)	1	1,940	10
臺南市立臺南文化中心	新年恭喜·大家聽好歌	假日廣場	100.2.6 (15:30~17:00)	1	1,980	8
臺南市立臺南文化中心	天籟之音	鹿耳門天后宮	100.2.4 (9:30~11:30)	1	4,750	2
臺南市立臺南文化中心	東方藝術團	鹿耳門天后宮	100.2.5 (9:30~11:30)	1	4,300	7
臺南市立臺南文化中心	世紀樂團	鹿耳門天后宮	100.2.5 (14:30~16:30)	1	5,500	5
臺南市立臺南文化中心	2011豫劇春節巡演-王月英吵鬧殿	臺南市立臺南文化中心演藝廳	100.2.6(14:30~16:30)	1	900	0
臺南市立臺南文化中心	賴峰照八十回顧展	臺南市立臺南文化中心文物陳列館	100.2.3 100.2.5 100.2.6(09:00~17:00)	3	680	0
總計				12	21960	44

2. 本次問卷調查共計回收問卷 275 份，其中:春節期間所提供的各

項節目感覺上，獲民眾 88% 回應滿意及非常滿意；春節期間服務人員的服務態度上獲民眾 93% 回應滿意及非常滿意；春節期間的環境清潔上獲民眾 82% 回應滿意及非常滿意；春節期間的廁所清潔上獲民眾 65% 回應滿意及非常滿意；春節期間的展演設施上獲民眾 85% 回應滿意及非常滿意；春節期間的庭園景觀上獲民眾 87% 回應滿意及非常滿意；春節期間來中心參訪的整體感覺上獲民眾 89% 回應滿意及非常滿意。

3. 在「春節期間服務人員的服務態度」方面，高達 93% 民眾都表示「滿意」或「非常滿意」，顯示本中心同仁在配合展演的服務過程中，提供極為適切之服務表現，獲得來本中心民眾一致之肯定，實為可貴，顯示本中心服務人員的服務態度已深獲肯定。
4. 在「春節期間的廁所清潔上」方面，僅獲民眾 65% 回應滿意及非常滿意，另有 30% 民眾表達普通或不滿意，更有 4% 民眾表達非常不滿意，顯現各展場廁所未能提供民眾適切的服務。
5. 就民眾來本中心問卷分析，民眾回覆「普通」、「不滿意」、「非常不滿意」統計情況如下，顯示尚有 1 至 3 成民眾有待本中心提供更優質的服務。

項目	人數	百分比 (%)
節目感覺	30	11
人員服務態度	20	8
環境清潔	50	18



3. 除上述回覆「普通」、「不滿意」或「非常不滿意」者外，部份

民眾「其他」建議有說明事項如下：

- (1) 停車問題。
- (2) 每月初的節目表都沒能及時張貼，包括春節節目表。
- (3) 水池不潔。
- (4) 問卷調查的字請大一些，對視力差的較易看清楚。

5. 綜觀本次調查結果，本中心於為民服務方面已有顯著進步，本

中心同仁當持之以恆，持續加強服務工作，以使民眾都能對

本中心給予最高之評價！