

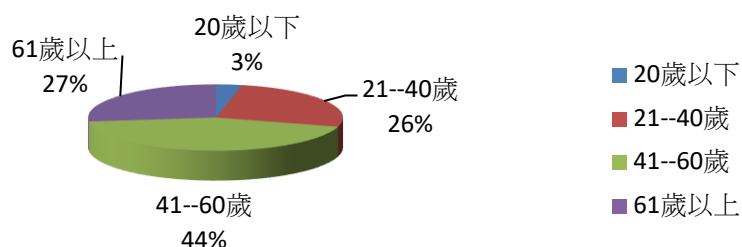
高雄市立社會教育館 106 年度整體服務民眾意見調查報告

為確實掌握民意，了解平時同仁服務狀況及市民使用本館各類設施、參與活動等對於本館整體服務滿意程度，並針對明年度邀請講座名人大師、教育推廣班課程及期刊室訂閱之雜誌類別，於 106 年 12 月 11 日(一)起至 12 月 24 日(日)止，針對來館休憩市民、期刊室及地下室娛樂設施民眾、社區居民、研習班學員及參加各項活動民眾等作抽樣民意調查。共計發放問卷 500 份，收回有效問卷 390 份，無效問卷 110 份，回收率 78%。此份報告彙整調查結果及民眾建議，將作為未來規劃及改進參考依據。

一、基本資料分析

年齡	20 歲以下	21--40 歲	41--60 歲	61 歲以上
	13	102	170	105
比例	3%	26%	44%	27%

來館民眾年齡分析



性別	人次	比例
男	120	31%
女	270	69%

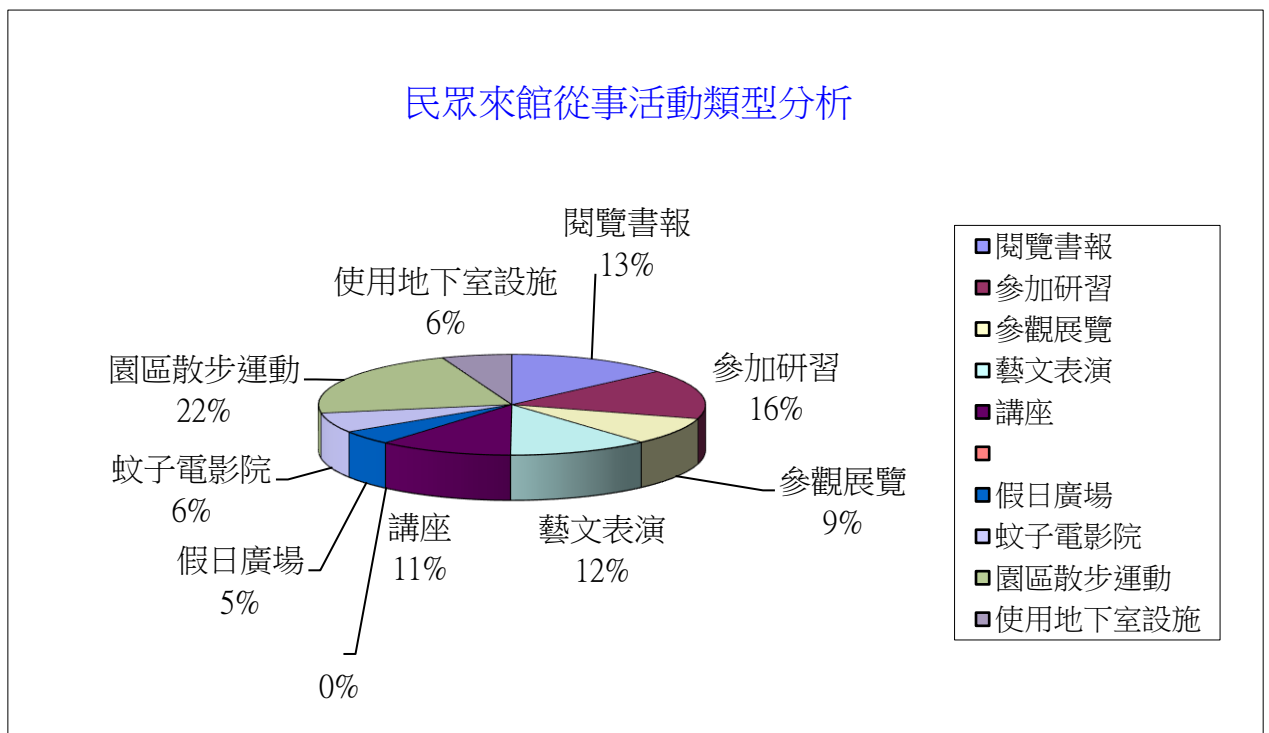
居住地	人次	比例
小港前鎮區	306	78.4%
本市其他行政區	79	20.2%
外縣市	5	1.4%

以抽樣對象而言，來館民眾以 41 至 60 歲民眾居多，其次為 61 歲

以上民眾，性別及行政區域均以女性及小港前鎮區為大多數。整體而言，本館活動空間及內容屬性的規劃，針對不同年齡層均有特別設計，不論是年幼孩童、青少年朋友或者上班族、退休人士均適合。

二、民眾休憩習慣分析

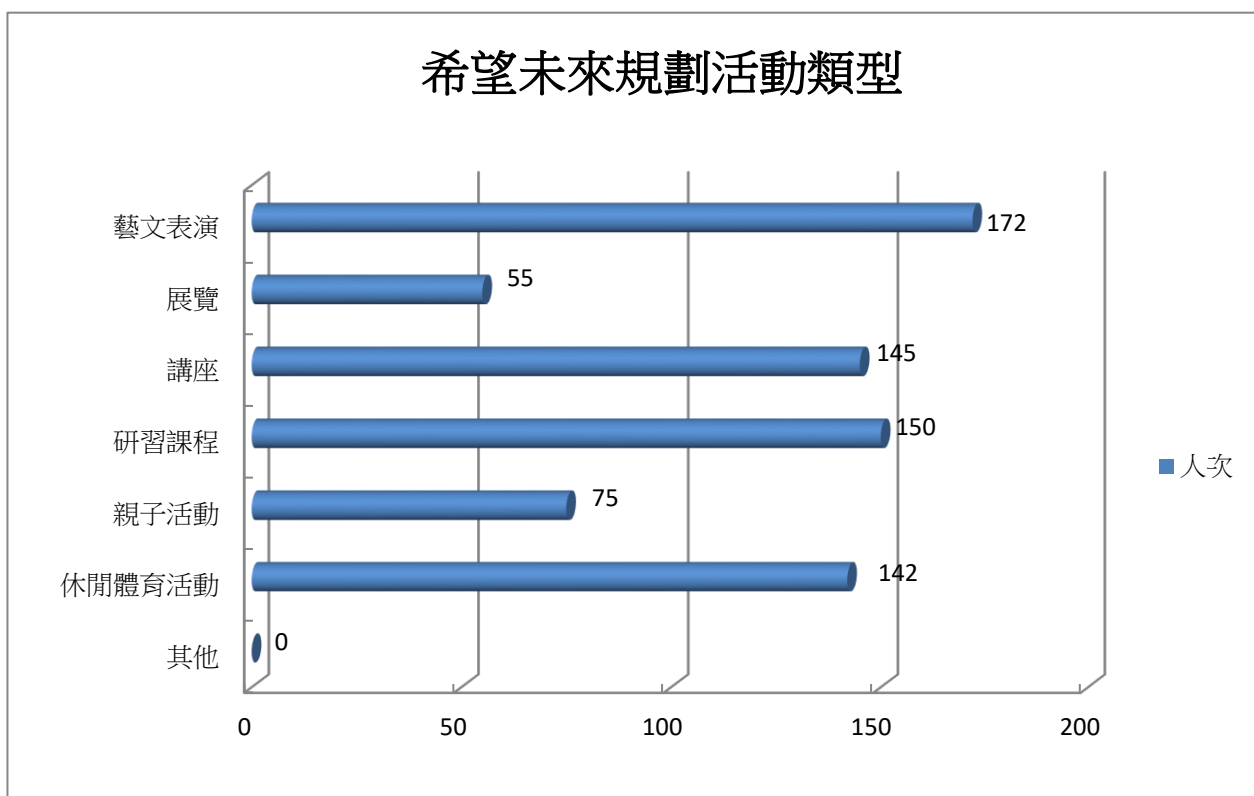
民眾來館從事活動	閱覽書報	參加研習	參觀展覽	藝文表演	講座	假日廣場	蚊子電影院	園區散步運動	使用地下室設施
人次	127	150	83	110	105	43	60	205	55
比例%	13%	16%	9%	12%	11%	5%	6%	22%	6%
去年比例	15.3%	10.6%	8.5%	8.8%	10%	7.6%	5.3%	18.6%	14.8%



比較上次 105 年調查結果，106 年民眾從事之休憩活動型態：上升部分：「參加研習」由 10.6% 上升至 16%、「參觀展覽」由 8.5% 上升至 9%、「藝文表演」由 8.8% 上升至 12%、「講座」由 10% 上升至 11%、「蚊子電影院」由 5.3% 上升至 6%、「園區散步運動」由 18.6% 上升至 22%；下降部分：「閱覽書報」由 15.3% 下降至 13%、「假日廣場」由 7.6% 下降至 5%及「使用地下室設施」由 14.8% 下降至 6%。從問卷調查結果顯示「園區散步運動」、「參加研習」及「在期刊室閱覽書報」是今年民眾平常來館主要目的之一。其中「園區散步運動」佔 22% 高比例，自本館景觀改造、公廁整修美化及中油中石化贊助認養本館園區美綠化工程後，蒞館散步休憩已逐漸成為小港區市民不可或缺的生活習

慣，「參加研習」及「藝文活動」大幅成長，顯示本館對於新開課程調查符合民眾所需，開班數及學員數年年成長，藝文活動行銷方面，也透過 LINE 有效宣傳本館活動，106 年發布 430 則，好友人數達萬人次以上。另「使用地下室設施」則大幅下降，本館地下室設施今年新設體能訓練工房後，相信能吸引更多市民定期蒞館使用。其他項目之升降幅度，係可能與問卷發放予何種類別有其高度正相關，日後如何更隨機抽樣各項活動，以客觀真實反應於調查結果上，以及發放予本市其他行政區過少問題，都將是日後本次問卷所應改善之重要工作項目。

希望未來規劃之活動	藝文表演	展覽	講座	研習課程	親子活動	休閒體育活動	其他
人次	172	55	145	150	75	142	0
比例%	23.3%	7.5%	19.6%	20.3%	10.1%	19.2%	0%
去年比例	25%	17%	18%	15%	14%	32%	2%



未來本館將持續提供藝文展演機會、規劃多元化活動、充實地下室娛樂設施，以民意為依歸才能吸引更多民眾來參與。

三、滿意度分析

(一)各項滿意度(百分比)彙整如下表：

請問您對本館洽公環境的滿意度為何？(%)				
非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	合計
31%	67.7%	1.3%	0%	100%
98.7%		1.3%		
請問您對本館服務設施的滿意度為何？(%)				
非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	合計
30.3%	68.4%	1.3%	0%	100%
98.7%		1.3%		
請問您對本館服務流程的滿意度為何？(%)				
非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	合計
29.7%	68.4%	1.3%	0.6%	100%
97%		3%		
請問您對本館人員服務禮儀的滿意度為何？(%)				
非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	合計
32.9%	61.3%	5.2%	0.6%	100%
94.2%		5.8%		
請問您對本館整體服務的滿意度為何？(%)				
非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	合計
34.2%	63.2%	1.3%	1.3%	100%
97.4%		2.6%		

(二) 各項滿意度較去年之比較：

1. 從各項滿意度由高至低依序為：洽公環境 (98.7%)、服務設施(98.7%)、整體服務(97.4%)、服務流程(97%)、服務禮儀(94.2%)。

2. 滿意度較去年上升之項目：洽公環境 (↑2.5%)、服務設施(↑1.9%)、整體服務(↑1.2%)、服務流程持平

3. 滿意度較去年下降之項目：服務禮儀(↓1.5%)

綜觀以上各數據，本館服務禮儀滿意度雖已高達 94.2%，但於所有項目為最低，且較去年下降 1.5%，應持續將該項目納為首應加強部分。

(三) 交叉分析：各年齡層對於滿意度(百分比)彙整如下表：

年齡	滿意度項目	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	合計
20歲以下	各場所環境	60%	40%	0%	0%	100%
	服務設施	60%	40%	0%	0%	100%
	服務流程	40%	60%	0%	0%	100%
	服務禮儀	40%	60%	0%	0%	100%
	整體服務	60%	40%	0%	0%	100%

年齡	滿意度項目	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	合計
21-40歲之間	各場所環境	44%	56%	1.9%	0%	100%
	服務設施	41.5%	58.5%	0%	0%	100%
	服務流程	39%	58.5%	2.5%	0%	100%
	服務禮儀	48.75%	48.75%	2.5%	0%	100%
	整體服務	46.3%	53.7%	0%	0%	100%

年齡	滿意度項目	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	合計
41-60 歲之間	各場所環境	20.9%	76.1%	3%	0%	100%
	服務設施	20.9%	77.6%	1.5%	0%	100%
	服務流程	22.4%	76.1%	0%	1.5%	100%
	服務禮儀	22.4%	70.1%	6%	1.5%	100%
	整體服務	23.9%	71.6%	1.5%	3%	100%

年齡	滿意度項目	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	合計
61 歲 以上	各場所環境	31%	69%	0%	0%	100%
	服務設施	31%	66.7%	2.3%	0%	100%
	服務流程	31%	66.7%	2.3%	0%	100%
	服務禮儀	33.3%	59.5%	7.2%	0%	100%
	整體服務	35.7%	62%	2.3%	0%	100%

從以上年齡與各滿意度交叉分析數據彙整如下

1. 20 歲以下民眾對本館各項服務具有非常高的滿意度，其各項滿意度平均為 100%，惟因樣本數過少，本項僅供參考。另 21-40 歲滿意度平均為 98.62%、41-60 歲滿意度平均為 97.6%、61 歲以上滿意度平均為 97.18%。
2. 20 歲以下青少年、41-60 歲及 61 歲以上民眾對於本館服務禮儀未達滿意占有 2.5%、6%及 7.2%，故對於此三個年齡層應加強於服務禮儀部分。

四、綜合建議：

項次	建議事項	研復意見	備註
一、服務方面：			
1.	園區禁菸及期刊室大聲喧嘩，未見警衛保全及值勤人員勸導取締。 (2票)	本館將會責成警衛、保全管理員及期刊室值勤人員注意，並確實勸導取締執行，惟園區遼闊且民眾甚多，故仍偶有不周之處，造成您的不便，尚請見諒。	總務組
2.	夜間開放地下室娛樂設施。 (2票)	因本館地下室設施除平日下午開放外，假日已全日開放，故考量場地設施維護清理、人力、預算有限及響應節能減碳政策，無法再延長開放時間至夜間時段。	總務組 青少年組
3.	期刊室值勤人員與志工聊天時間過長，並有少數值勤人員態度不佳。 (1票)	本館將責成值勤人員或志工注意應有之禮節。	總務組
4.	公共廁所有時太髒(1票)	本館期刊室公廁每日分上、下午兩次清潔，以維護其乾淨之使用環境(原只上午清潔一次)，廁內並設有排風電扇，可協助改善通風情形。	青少年組
二、軟硬體設施改善方面：			
1.	於期刊室增設飲水機方便學員或民眾裝水 (2票)	本館蒞館人數眾多，且設置飲水機須符合飲用水管理條例，維護成本甚高，受限經費，僅能於地下室娛樂活動設施入口處設置一台公共用飲水機，假日期間若民眾有飲水需求，可於地下室開放期間入場裝水飲用。另二樓行政辦公室茶水間設有公務用飲水機，亦開放民眾使用(每次僅限600C.C以下)，惟因係公務使用，受	總務組 青少年組

		限門禁管制，故僅能於平常日上班時間使用。（如有特殊需求如服藥、哺乳，可告知服務人員協助處理）。	
2.	地下室娛樂場所： (1)新增體能訓練室器材。(3票) (2)地下室迪斯科室空氣差，希望夏天能提供冷氣。(2票)	1.本館已於107年1月新設置「體能訓練工房」，提供14類18項多元專業健身器材免費使用。 2.受限電費預算支出，本館僅於各租借場所外借需開啟中央空調時，始一併開啟地下室空調；或室溫超過29度時始開啟空調。為改善悶熱，迪斯科室目前已備有多支風扇，請多加利用。本館也將持續爭取地下室獨立空調經費，以提升場地品質。	青少年組
三、園區相關設施方面：			
1.	園區加強取締寵物大小便。(4票)	本館將會責成警衛及保全管理員注意，確實取締執行，因本館園區遼闊且民眾甚多，已定期加強園區廣播「民眾遛狗應繫狗鍊並清除狗便」宣導語。	總務組