

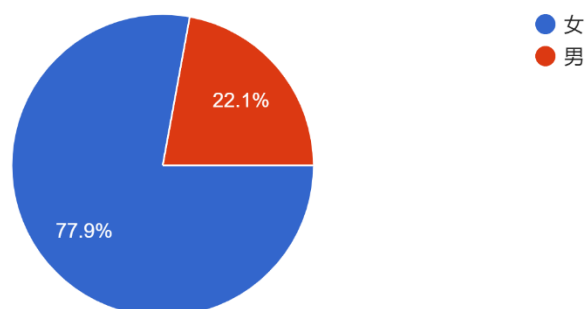
高雄市立社會教育館 110 年度整體服務民眾意見調查報告

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及教育推廣班課程類別，於 110 年 11 月 19 日(五)起至 12 月 31 日(五)止，運用 GOOGLE 表單透過本館 LINE 發送好友調查，共計收回 434 份問卷。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

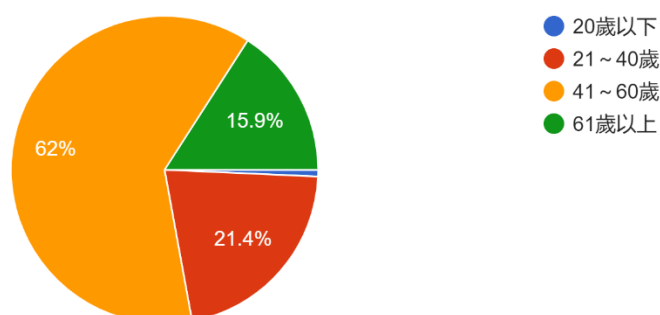
| 性別 | 人次 | 比例 |
|----|-----|-------|
| 男 | 96 | 22.1% |
| 女 | 338 | 77.9% |

性別
434 則回應



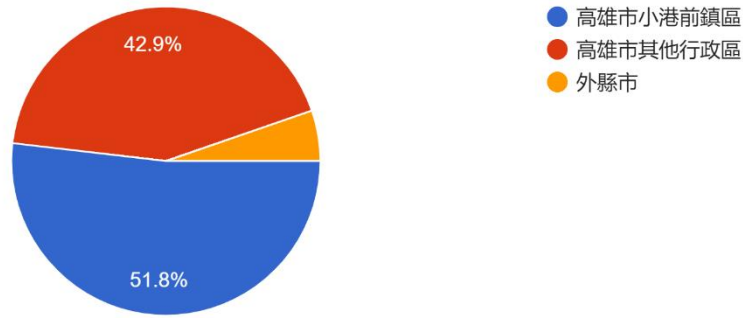
| 年齡 | 20 歲以下 | 21--40 歲 | 41--60 歲 | 61 歲以上 |
|----|--------|----------|----------|--------|
| 人數 | 3 | 93 | 269 | 69 |
| 比例 | 1% | 21.4% | 62% | 15.9% |

年齡
434 則回應



| 居住地 | 人次 | 比例 |
|---------|-----|-------|
| 小港前鎮區 | 225 | 51.8% |
| 本市其他行政區 | 186 | 42.9% |
| 外縣市 | 23 | 5.3% |

居住地
434 則回應



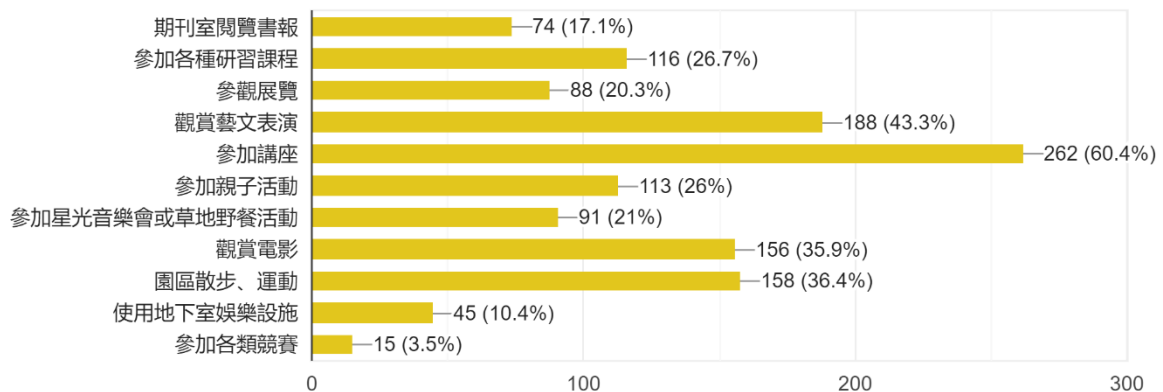
以抽樣對象而言，來館民眾以 41-60 歲以上民眾居多，其次為 21 至 40 歲民眾，性別及行政區域均以女性及小港、前鎮區居多。整體而言，本館活動空間及活動屬性的規劃，針對不同年齡層均有特別設計，不論是幼兒學童、青少年朋友或者上班族、退休人士均適合。

二、民眾從事本館各類活動習慣

| 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 | 星光音樂暨野餐活動 | 園區散步運動 | 使用地下室設施 | 參加各類競賽 |
|----------|-------|-------|-------|-------|-------|------|-------|-----------|--------|---------|--------|
| 人次 | 74 | 116 | 88 | 188 | 262 | 113 | 156 | 91 | 158 | 45 | 15 |
| 比例% | 17.1% | 26.7% | 20.3% | 43.3% | 60.4% | 26% | 35.9% | 21% | 36.4% | 10.4% | 3.5% |

您來到社教館通常都是從事何種活動？

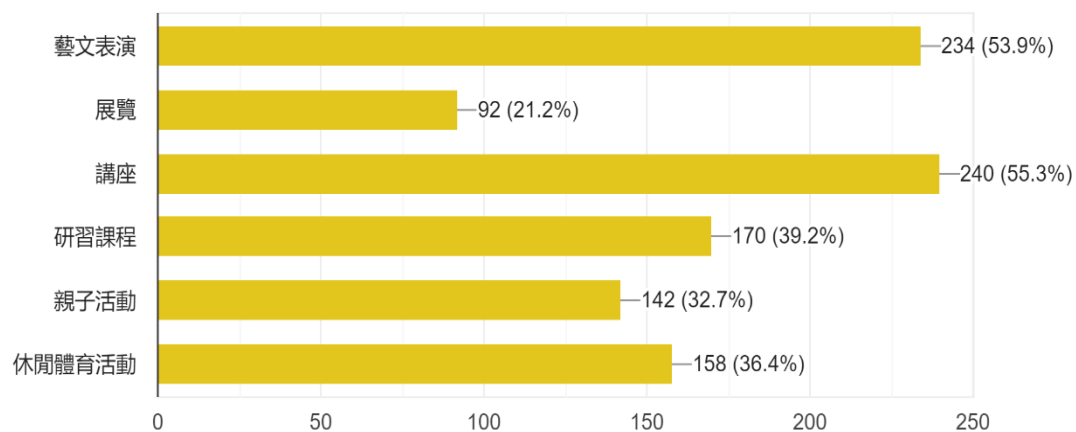
434 則回應



三、 希望本館未來規劃活動類型

您希望社教館未來能夠多規劃哪些類型活動？

434 則回應

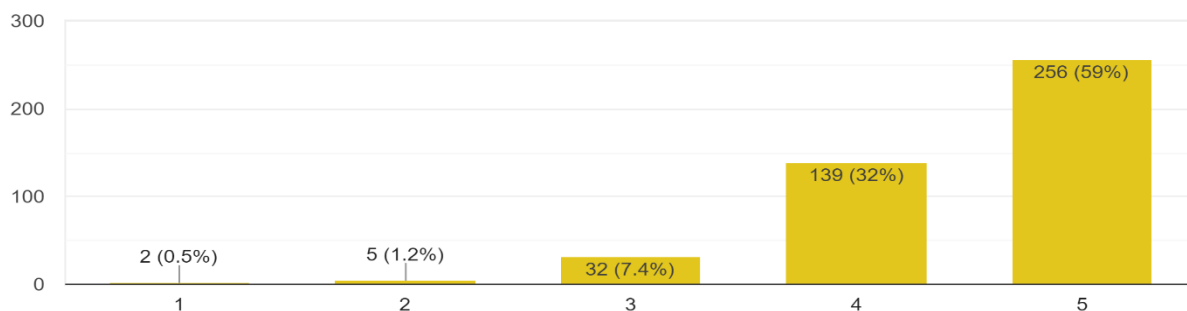


| 希望未來 規劃之活 動 | 藝文表演 | 展覽 | 講座 | 研習課程 | 親子活動 | 休閒體育 活動 |
|-------------------|-------|-------|-------|-------|-------|------------|
| 人次 | 234 | 92 | 240 | 170 | 142 | 158 |
| 比例% | 53.9% | 21.2% | 55.3% | 39.2% | 32.7% | 36.4% |

四、滿意度分析

請問您對本館各場所環境的滿意度為何?

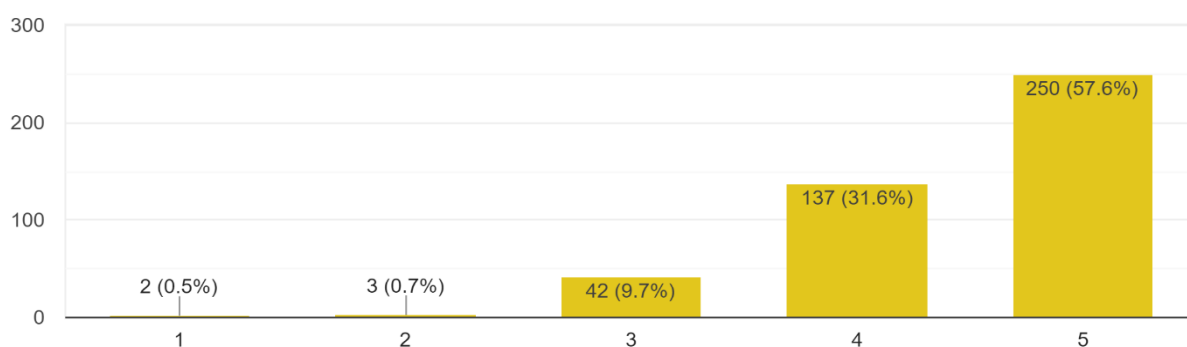
434 則回應



非常滿意(5)及滿意(4)為 91%；普通(3)為 8.3%；不滿意(2)及非常不滿意(1)為 1.7%

請問您對本館服務設施的滿意度為何?

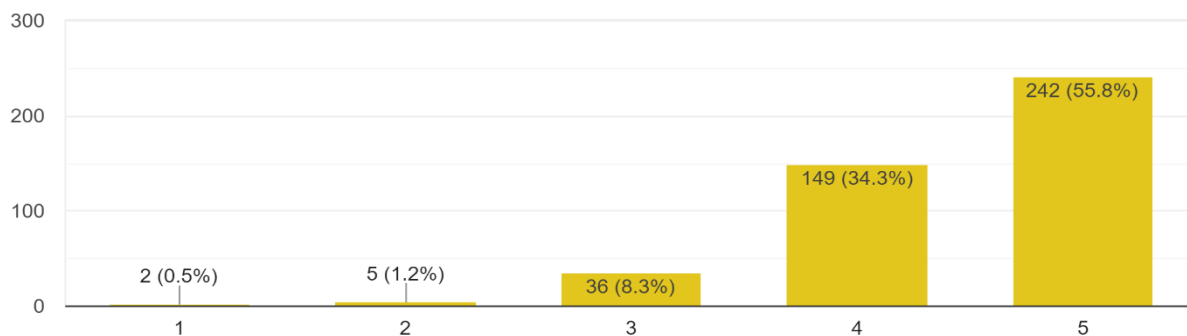
434 則回應



非常滿意(5)及滿意(4)為 89.2%；普通(3)為 9.7%；不滿意(2)及非常不滿意(1)為 1.2%

請問您對本館服務流程的滿意度為何?

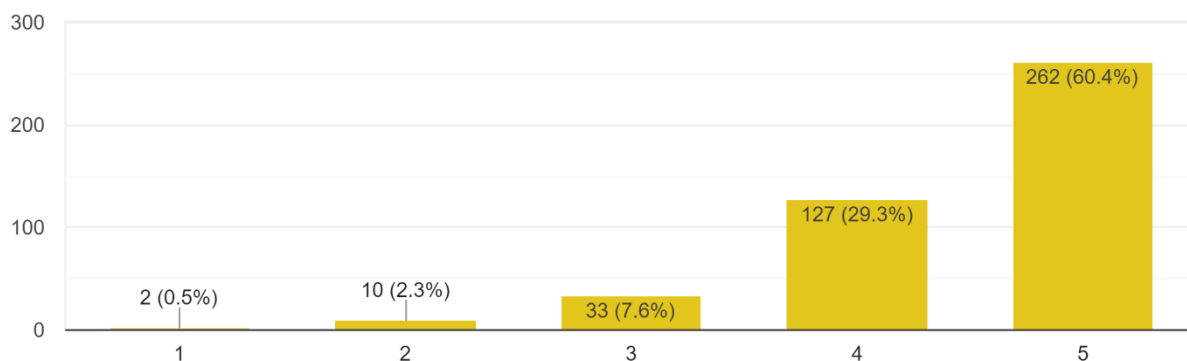
434 則回應



非常滿意(5)及滿意(4)為 90.1%；普通(3)為 8.3%；不滿意(2)及非常不滿意(1)為 1.7%

請問您對本館人員服務禮儀的滿意度為何？

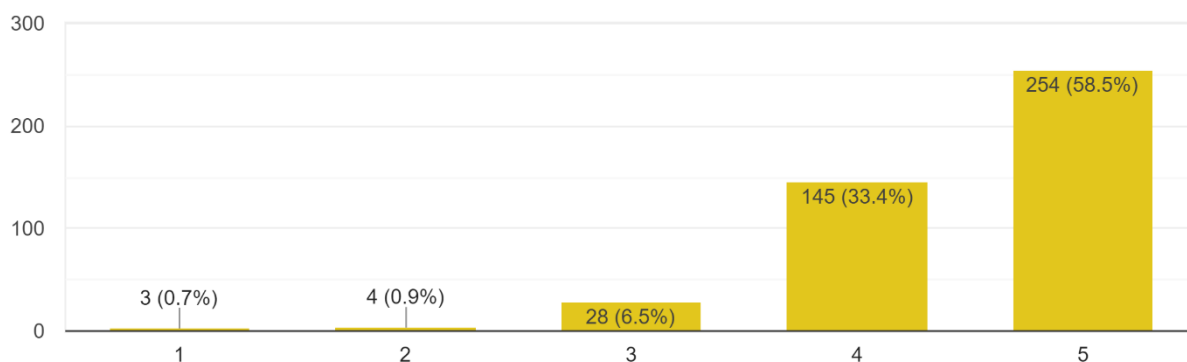
434 則回應



非常滿意(5)及滿意(4)為 89.7%；普通(3)為 7.6%；不滿意(2)及非常不滿意(1)為 2.8%

請問您對本館整體服務滿意度為何？

434 則回應



非常滿意(5)及滿意(4)為 91.9%；普通(3)為 6.5%；不滿意(2)及非常不滿意(1)為 1.6%

五、綜合建議：

| 項次 | 建議事項 | 研復意見 | 備註 |
|-----------|--|---|--------|
| 一、服務方面： | | | |
| 1. | 建議地下室運動場館要有冷氣，限 27 度太高了希望能改善(2 票) | 本館年度經費有限，為開源節流，節能減碳，本館除辦理活動開啟中央空調外，地下室娛樂場所原則維持 27 度室內溫度，但將視天候彈性調整(體能訓練工房 26.5 度以上)。 | 青少年活動組 |
| 2. | 健身設施希望有開放平日早上及晚上(2 票) | 為使體訓房發揮效益及增加本館收入，故體訓房早晚時段，將開設收費之課程，無法開啟供市民免費使用。 | 青少年活動組 |
| 二、園區維護方面： | | | |
| 1. | 魚池常見到有民眾餵食，請問是允許的嗎？據了解，民眾餵食的食物不見得適合魚類食用，且容易污染水質影響魚群和其他生物生存，建議可明確規範或製作明顯告示呼籲民眾(1 票) | 為防止民眾擅自餵食，導致污染池水，本館於魚池現場設置「禁止餵魚」公告。惟仍有民眾擅將食物丟入池內餵食魚群。本館將會加強取締，但亦請民眾協助，若發現餵食，即可提醒或通知本館派員取締。 | 青少年活動組 |
| 2. | 如要割草，掃落葉時，可否在運動人員較少時段(指類似摩托車那台車)(1 票) | 因本館園區遼闊且樹木眾多，每天落葉若以人工清掃不僅耗時且耗人力，不符合經濟效益，故有使用吹葉機及騎乘式割草機之必要，敬請見諒。本館將儘量避開園區內運動人潮，以減少對民眾的干擾及不便。 | 青少年活動組 |
| 3. | 花草樹木名稱的標註(1 票) | 視經費及適當位置標示園區內花草樹木學名及基本介紹。 | 青少年活動組 |
| 4. | 園區夜間加強燈光明亮度(2 票) | 本館照明設備及線路已設置 27 年，陸續損壞且維修不易。本館將視經費陸續更新老舊燈具並提高亮度，提供來館市民優質休閒環境。 | 青少年活動組 |

| | | | |
|--------------|--|---|-------------|
| 5. | 遊樂設施那邊，有小黑蚊，去一次後被叮6包以上，不敢再去第二次(1票) | 南臺灣各地區均有小黑蚊肆虐之狀況，防治相當不易，本館將加強各種整治作為，以免災情擴大，亦請民眾做好防蚊措施，以免被叮咬。 | 青少年活動組 |
| 三、軟硬體設施改善方面： | | | |
| 1. | 增設飲水機設備(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，僅能於地下室娛樂場所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，亦開放上班時段民眾使用(每次僅限600C.C以下)，假日及非上班時間如有特殊需求如服藥、哺乳，可告知一樓服務台協助處理。 | 總務組 青少年組 |
| 2. | 地下室娛樂場所： (1)地下室撞球場的燈光需要加強、太昏暗(1票) (2)健身房設備太老舊，常常損壞希望能增加新的器材設備(2票) (3)桌球室的球桌建議更新(1票) | (1)已購置節能LED燈具將陸續汰換舊燈具，並視照明情形增加燈具。 (2)本館將視經費持續更新及汰換體能訓練工房內老舊及損壞設施。 (3)本館將視經費於今年度逐次汰換老舊球桌，提供舒適運動設施。 | 青少年活動組 |
| 四、教育推廣班方面： | | | |
| 1. | 瑜珈課程可以多開幾班，常常要報名都報不到(3票) | 本館教育推廣班瑜珈類課程本期計開設16班，且數班未達滿班人數。評估市場需求、場地運用及課程多元等因素，現階段暫無增班之規劃。未來若增設教室空間且課程需求高，本館亦會研擬規劃符合學員期待之課程，以應市場需求。 | 輔導組 |

| 五、活動方面： | | | |
|---------|---|---|-----|
| 1. | 講座入場報到是否能改電腦化(2票) | 目前系統研議中，期提供資訊化與便利報到的入場方式。 | 輔導組 |
| 2. | 週末中庭親子活動很吵，影響上課(1票) | 會建議親子活動於上課期間，調整麥克風音量及控管現場秩序。 | 輔導組 |
| 3. | 講座報名踴躍的話，可以加開場次，或是上傳影音檔在網路，並希望如有講座影片更新，可以主動發佈連結網址在官方Line訊息裡(1票) | 本館積極尋求企業認可，邀聘各界名人蒞館演講，高額講師費與講師行程難排定，加開場次實屬不易，且講師未必願授權線上播放。若講座授權同意錄音及錄影，本館資訊人員整理影音檔案後，即新增於本館網站首頁「歷年影音講座訊息」，民眾可點閱聆賞。另本館將於新增時，連結Line宣傳，供愛好講座的市民，取得第一手影音講座訊息。 | 輔導組 |
| 4. | 比照科工館辦理講座可線上觀看學習，讓不方便到場人員亦可同步觀看學習(1票) | 將研議規劃相關設備，於經費許可下，提供更優質之學習環境，提升市民藝文涵養。 | 輔導組 |