

南華大學藝術與設計學院建築與景觀學系

碩士論文

Department of Architecture and Landscape Design

College of Arts and Design

Nanhua University

Master Thesis

歷史建物活化再利用滿意度調查—

以雲林布袋戲館為例

Investigation on the Satisfaction Degree of
Revitalization and Reuse of Historic Buildings:
A Case Study of Yunlin Palm Puppets Museum

劉柏鉉

Bo-Xuan Liu

指導教授：陳惠民 博士

Advisor: Hui-Min Chen, Ph.D.

中華民國 107 年 7 月

July 2018

南 華 大 學

藝術與設計學院建築與景觀學系碩士班

碩 士 學 位 論 文

歷史建物活化再利用滿意度調查-以雲林布袋戲館為例
Investigation on the Satisfaction Degree of Revitalization and Reuse
of Historic Buildings: A Case Study of Yunlin Palm Puppets Museum

研究生：劉栢鉉

經考試合格特此證明

口試委員：陳湘琴

呂通仲
陳惠民

指導教授：陳惠民

系主任(所長)：陳惠民

口試日期：中華民國 107 年 05 月 24 日

南華大學藝術與設計學院建築與景觀學系碩士班
106 學年度第 2 學期碩士論文摘要

論文題目：歷史建物活化再利用滿意度調查—以雲林布袋戲館為例

研究生：劉柏鉉

指導教授：陳惠民 博士

中文論文摘要內容：

本研究以探討受試者對於布袋戲館三大項之影響。採用李克特氏量表，分析遊客屬性對於三大項所造成的影響因素之驗證結果，以至雲林布袋戲館遊客為施測對象，進行問卷調查。

問卷內容分三大部份：1. 遊客參觀吸引感受度。2. 歷史建物活化再利用展示模式。3. 服務品質。將問卷調查取得各部分資料與遊客之性別、年齡、婚姻狀況、教育程度及居住地以李克特氏量表作分析比對，得到各項目之遊客參觀吸引體驗感受程度。

研究結果發現布袋戲館以「地理環境」、「展館設備」、「主題活動特展展示」及「體驗活動」為魅力所在，展示空間及建築空間氛圍展示為吸引遊客的主要元素。但在服務品質上展館空間過小、化妝室及休憩場所不足及販賣區內商品無法勾起遊客購買慾望為滿意度較低者。

各項滿意度各有高低，由該項之滿意度可反推其再利用方式是否符合計畫之期望。期透過本研究滿意度調查所獲得之資料能對布袋戲館之業主主管機關及營運單位未來在營運規劃上有所助益，亦或對其他古蹟或歷史建物之業主及經營者在辦理活化再運用時能有其參考價值。

關鍵詞：歷史建物、活化再利用、布袋戲、滿意度

Title of Thesis: Investigation on the Satisfaction Degree of Revitalization and Reuse of Historic Buildings: A Case Study of Yunlin Palm Puppets Museum

Department: Department of Architecture and Landscape Design, College of Arts and Design, Nanhua University

Graduate Date: July 2018

Degree Conferred: Master of Architecture

Name of Student: Bo-Xuan Liu

Advisor: Hui-Min Chen, Ph.D.

Abstract

This research which is based on quantitative research method and tries to explore the influence of the tourists among the three major fact. The author invited the tourists who were visiting Yunlin Palm Puppets Museum in Yunlin as respondents to fill in the questionnaire. Likert Scale is used to analyze the validation results of three major factors which are caused by the tourist attributes.

There are three main parts in the questionnaire content: 1. Attractive feelings of tourist visiting. 2. Historic buildings activation and reuse mode. 3. Service quality.

The author got the data from the questionnaire, including the gender, age, marital status, education level and place of residence of the tourists, each of which was made comparison with the Likert scale. Finally, the level of visitors experience to each aspect is obtained.

The results showed that the main attractivenesses of Yunlin Palm Puppets Museum are “geography environmental” “museum equipment” “thematic activities special exhibition” “experience activities,” and above all, “exhibition space” and “the atmosphere of architectural space” are the main factors. However, when it comes to the service quality, it is not good enough. For example, the exhibition space is too small, and there are not enough lavatories and places to rest. Also, visitors do not want to buy the souvenirs or goods there. As mentioned above make visitors feel unsatisfied.

The satisfaction of every question is different, either good or bad. Thus, according to the result of the satisfaction, the way of repurposing of unused space can be checked if it meets the expectation of the plan by working backward to it. It is hoped that the information obtained through the satisfaction survey of this study will help the competent authorities and operating units of Yunlin Palm Puppets Museum in future operational planning, or take as a reference to assist owners and operators of other monuments or historic buildings in the activation of these buildings.

Keywords: Historic buildings, Activation and Reuse, Hand Puppet, Satisfaction

目 錄

中文摘要.....	I
英文摘要.....	II
目 錄.....	III
圖目錄.....	VII
表目錄.....	X
第一章 緒論.....	1
1.1 研究動機與目的.....	1
1.1.1 研究動機.....	1
1.1.2 研究目的.....	3
1.2 研究範圍與限制.....	3
1.2.1 研究範圍.....	3
1.2.2 研究對象與期間.....	4
1.2.3 研究限制.....	4
第二章 相關文獻與理論.....	5
2.1 虎尾郡役所相關文獻.....	5
2.1.1 虎尾郡役所修復過程.....	6
2.1.2 虎尾郡役所保存背景.....	7
2.1.3 歷史建築修復完成後空間再利用.....	8
2.2 歷史建物活化再利用相關文獻.....	9
2.2.1 歷史建築之發展與定義.....	9
2.2.2 活化再利用定義.....	11
2.2.3 歷史建築物活化再利用介紹-雲林布袋戲館.....	12
2.3 台灣布袋戲發展歷程.....	18
2.3.1 布袋戲特色.....	18

2.3.2 布袋戲價值.....	19
2.3.3 布袋戲影響.....	19
2.3.4 布袋戲轉變.....	20
2.4 顧客滿意度及服務品質相關理論.....	21
2.4.1 顧客滿意度.....	21
2.4.2 服務品質.....	23
第三章 研究方法.....	24
3.1 研究架構.....	24
3.2 研究假設.....	25
3.3 研究對象.....	25
3.3.1 研究對象概要.....	25
3.3.2 樣本數的選取.....	25
3.3.3 資料蒐集步驟.....	26
3.3.4 問卷回收情形.....	26
3.3.5 資料分析工具.....	26
3.4 研究工具.....	27
3.4.1 問卷內容.....	27
3.4.2 填答及計分方式.....	30
3.4.3 預試實施過程.....	31
3.4.4 信度、效度考驗分析.....	31
3.5 研究調查實施.....	32
3.5.1 研究調查實施.....	32
3.5.2 文獻閱讀.....	32
3.5.3 編製問卷.....	32

3.5.4	問卷預試.....	34
3.5.5	問卷回收.....	34
3.5.6	資料分析.....	34
3.5.7	撰寫研究報告.....	34
3.6	資料處理.....	34
3.6.1	資料整理.....	34
3.6.2	統計分析.....	35
第四章	雲林布袋戲館滿意度分析.....	36
4.1	基本資料分析.....	36
4.2	遊客參觀吸引感受度排序分析.....	38
4.3	歷史建物活化再利用-布袋戲館展示模式程度排序分析.....	40
4.4	服務品質程度排序分析.....	41
4.5	信度分析.....	42
4.5.1	第一部份：遊客參觀吸引感受度.....	44
4.5.2	第二部份：歷史建物活化再利用—展示模式.....	45
4.5.3	第三部份：服務品質.....	47
4.5.4	遊客參觀吸引感受度三部份之信度.....	49
4.5.5	歷史建物活化再利用-展示模式三部份之信度.....	50
4.5.6	服務品質五部份之信度.....	51
4.6	各部份的平均數分析.....	52
4.6.1	平均數分析之遊客性別.....	52
4.6.2	平均數分析之遊客年齡.....	54
4.6.3	平均數分析之婚姻狀況.....	56
4.6.4	平均數分析之教育程度.....	59

4.6.5 平均數分析之居住地.....	62
4.6.6 平均數分析之同行者.....	65
4.6.7 平均數分析之參觀動機.....	68
4.7 遊客建議分析.....	71
4.8 實地觀察分析.....	71
4.9 小結分析.....	79
4.9.1 遊客性別.....	79
4.9.2 遊客年齡.....	79
4.9.3 遊客婚姻狀況.....	79
4.9.4 遊客教育程度.....	80
4.9.5 遊客居住地.....	80
4.9.6 遊客同行者.....	81
4.9.7 遊客參觀動機.....	81
第五章 總結與建議.....	82
5.1 討論.....	82
5.2 結論.....	84
5.3 建議.....	86
參考文獻.....	87
附錄 1 本研究現場調查問卷（預試問卷）.....	89
附錄 2 本研究現場調查問卷（正式問卷）.....	92

圖目錄

圖 2.1 虎尾郡役所外觀	6
圖 2.2 虎尾郡役所	8
圖 2.3 雲林合同廳舍	12
圖 2.4 布袋戲館外之展示活動（偶戲彩繪車及戲偶大會師）	13
圖 2.5 布袋戲館外之角色扮演	13
圖 2.6 布袋戲館配置圖	14
圖 2.7 布袋戲館-常設展-1（認識布袋戲）	15
圖 2.8 布袋戲館-常設展-2（認識布袋戲）	15
圖 2.9 布袋戲館-常設展-3（認識布袋戲）	16
圖 2.10 布袋戲館-金光大戲院	16
圖 2.11 早期布袋戲樣貌	17
圖 2.12 文創展覽館	17
圖 3.1 研究架構圖	24
圖 4.1 遊客參觀吸引感受度平均數長條圖	39
圖 4.2 歷史建物活化再利用-布袋戲館展示模式平均數長條圖	40
圖 4.3 服務品質平均數長條圖	41
圖 4.4 遊客參觀吸引感受度信度 Cronbach' s Alpha 係數圖	49
圖 4.5 歷史建物活化再利用-展示模式信度 Cronbach's Alpha 係數圖	50
圖 4.6 服務品質信度 Cronbach' s Alpha 係數圖	51
圖 4.7 遊客性別與遊客參觀吸引感受度平均數折線圖	52
圖 4.8 遊客性別與歷史建物活化再利用展示模式平均數折線圖	53
圖 4.9 遊客性別與服務品質平均數折線圖	54

圖 4.10	遊客年齡與遊客參觀吸引感受度平均數折線圖	54
圖 4.11	遊客年齡與歷史建物活化再利用展示模式平均數折線圖	55
圖 4.12	遊客年齡與服務品質平均數折線圖	56
圖 4.13	遊客婚姻狀況與遊客參觀吸引感受度平均數折線圖	57
圖 4.14	遊客婚姻狀況與歷史建物活化再利用展示模式平均數折線圖	57
圖 4.15	遊客婚姻狀況與服務品質平均數折線圖	58
圖 4.16	遊客教育程度與遊客參觀吸引感受度平均數折線圖	59
圖 4.17	教育程度與歷史建物活化再利用展示模式平均數折線圖	60
圖 4.18	遊客教育程度與服務品質平均數折線圖	61
圖 4.19	遊客居住地與遊客參觀吸引感受度平均數折線圖	62
圖 4.20	遊客居住地與歷史建物活化再利用展示模式平均數折線圖	63
圖 4.21	遊客居住地與服務品質平均數折線圖	64
圖 4.22	遊客同行者與遊客參觀吸引感受度平均數折線圖	65
圖 4.23	遊客同行者與歷史建物活化再利用展示模式平均數折線圖	66
圖 4.24	遊客同行者與服務品質平均數折線圖	67
圖 4.25	遊客參觀動機與遊客參觀吸引感受度平均數折線圖	68
圖 4.26	參觀動機與歷史建物活化再利用展示模式平均數折線圖	69
圖 4.27	遊客參觀動機與服務品質平均數折線圖	70
圖 4.28	雲林布袋戲館正門	72
圖 4.29	常設展區	73
圖 4.30	特展區-1	73

圖 4.31 特展區-2	73
圖 4.32 兒童影音室	73
圖 4.33 一樓販賣區	74
圖 4.34 二樓金光大戲院	74
圖 4.35 一樓中庭	75
圖 4.36 拘留所	75
圖 4.37 二樓中庭樓閣空間	75
圖 4.38 停車場	75
圖 4.39 戲偶大會師-彩繪車-1	76
圖 4.40 戲偶大會師-彩繪車-2	76
圖 4.41 戲偶大會師	76
圖 4.42 合同廳舍	76
圖 4.43 布袋戲館外圍廣場	77
圖 4.44 布袋戲館後側	77
圖 4.45 拘留所室內空間圖	77
圖 4.46 拘留所內部空間	77
圖 4.47 DIY 教室	78
圖 4.48 一樓常設展	78

表目錄

表 2.1	文化資產－歷史建築概況表	10
表 2.2	文化資產－歷史建築概況總表	11
表 2.3	台灣布袋戲發展史一覽表	18
表 2.4	霹靂布袋戲大事記	20
表 2.5	顧客滿意度的定義彙整	22
表 2.6	服務品質	23
表 3.1	遊客在參觀時吸引感受度內容	29
表 3.2	歷史建物活化再利用展示模式內容	29
表 3.3	遊客在參觀服務品質內容	30
表 3.4	KMO 統計因素分析適合性表	32
表 3.5	遊客屬性資料題目一覽表	33
表 4.1	遊客基本資料統計表	36
表 4.2	信度範圍標準	42
表 4.3	可靠性統計量	42
表 4.4	KMO 與 Bartlett 檢定表	43
表 4.5	吸引度因素分析表	44
表 4.6	遊客參觀吸引感受度因素分析摘要表	45
表 4.7	展示模式因素分析表	45
表 4.8	遊客參觀歷史建物活化再利用－展示模式因素分析摘要表	46
表 4.9	服務品質因素分析表	47
表 4.10	遊客參觀服務品質因素分析摘要表	48
表 4.11	遊客參觀吸引感受度信度表	49
表 4.12	歷史建物活化再利用－展示模式信度表	50
表 4.13	服務品質信度表	51
表 4.14	回答者意見表	71

第一章 緒論

臺灣自日治時期以來至今，許多具歷史意義而又被閒置的建物經關心臺灣文化資產的人多年努力推動訂定修改文化資產保存法，並將年代悠久具文化意義與歷史價值的建築登錄為古蹟或歷史建物。

將歷史建物活化再利用，融入屬於地方精神與文化特色，對不同屬性參觀者滿意度之影響。

再利用在人類營造史上原本就是常態，一座建物原本因特定功能與需求而建立，但因時空環境變遷，原本的需求、功能隨之產生變化甚至消失，或因使用者的不同而有新的需求出現，在舊有建物無法滿足目前需要與功能下，對舊建物的互動方式型態分為：直接再利用-這樣的情況大多出現在舊建物對新需求相容度高的情況，在不變動原有硬體建設的情況下，僅改變其使用功能。改建再利用-當原建物在面對新需求時，若僅存有些許不相容的情況，局部的改建是最經濟的做法。拆除新建-舊建物在無法符合新功能，且因土地取得不易，而必須拆除舊建物，以取得土地新建符合新功能需求之建物。另地新建-舊建物在無法符合新功能需求下，仍有其他土地可供開發建設，則可選擇覓地新建，將舊建物保留，待未來有其他再利用之機會。

1.1 研究動機與目的

1.1.1 研究動機

文化資產保存法自 1982 年訂定以來，在歷史建築與古蹟修護保存在觀念與實際案例上已有相當成效，但也僅止於對古蹟與歷史建物做消極性的保存，受保護之古蹟與歷史建物除做研究外，大多處於閒置狀態，每年亦得撥編巨額經費作為修護保養之用，對文化傳承效用亦相對有限。另國人對於建物之觀念，¹建物（文

¹依據台灣古蹟、歷史建築及聚落保存維護準則，2008.12 修訂第五版內，四項指導綱要的目的，是為了進一步落實台灣古蹟、歷史建築及聚落保存維護的準則。其中主要部份綱要包括了 1.文化資產價值認知與評估指導綱要、2.文化資產修復原則指導綱要、3.文化資產再利用計畫與執行程序指導綱要(調查研究、報告、修復再利用設計)、4.文化資產日常管理與經營指導綱要(草案)。

化空間保存再利用與產業經營技術研發中心, 2011)需有人氣貫注方能維持長久, 因常有人跡之處所會因有使用情形, 而做日常清潔維護, 相對可降低蟲蛀及動物嚙咬破壞, 並因門窗經常開闔, 空氣得以流通, 濕氣不易積浸破壞腐蝕建材, 故觀乏人踏足之歷史建物其傾頹情況遠較常有人跡之建物嚴重。

在歷經文化界先進十餘年的呼籲建議後, 立法院於 2005 年通過對文化資產保存法²的大幅度翻修, 除乘國際保存「世界遺產」潮流外, 亦盡可能解決歷年來在文化資產保存上之不足、弊病與衝突, 可說是我國在文化資產保存上一重要里程碑。加上近年來國內學者引進先進歐美國家對於歷史建物空間再利用的觀念, 對歷史建物處置態度已逐漸由消極保存方式而轉朝向永續發展運用之積極面。自此台灣的歷史建物活化再運用已蔚為風潮, 其中不乏大量受文化資產保存法保護之歷史建物與古蹟。

歷史建物活化再運用盛行十餘年來, 其中不乏相當成功之案例, 而失敗之案例亦難以計數。影響歷史建物活化再運用之達成率與初始預估目標差異因素眾多, 其中亦有各因素交互影響造成與預估目標之差異。如何能切合地方紋理、居民需要、適性利用與達到文化保存目標, 甚或經濟產業發展, 各有其應考量因素及限制存在。如何將各面向之衝突與不足能有較佳解決實是我輩在漫長文化保存運動上仍需努力之處。

本研究 2009 年曾參與行政院原住民族委員會主辦之重點部落計畫, 擔任部落營造輔導員一職, 其後兩年亦擔任數個原住民部落該項計畫與後續延伸計畫之顧問與講師。重點部落計畫其內容是全面性之社區總體營造, 計畫包含生活、生產、生態、文化、產業、社福等諸多面向, 在此不多贅述。其中涉及文化保存與閒置空間再利用之部分, 與本論文探討方向較有直接相關。在輔導部落計畫執行過程中面對各項需求、問題、衝突與限制, 如何兼顧各方, 圖謀解決方法, 爭取與妥協之間取得均衡, 讓計畫得以順利進行與達成。之間種種過程有其甘苦, 亦因此經歷觸發本研究對於歷史建物再利用與保存之濃厚興趣。

古蹟是見證人類於歷史發展過程中所遺留下來具體建築物, 不僅呈現歷史,

²總統令(總統府公報第 6617 期; 中華民國 94 年 02 月 05 日)中華民國 94 年 2 月 5 日 華總一義字第 09400017801 號修正公布文化資產保存法。

以及文化的流傳，也是目前人們休閒遊憩的場所。參觀古蹟除了了解當時所發生之事外，也充實自己對於此古蹟的知識。

歷史建物活化再運用目的在於達到文化保存延續與空間活化，使歷史建物能有新用途、新生命，不任其毀壞。但活化再運用之方法是否能達到文化保存效果及活化後使用者滿意度是本研究欲探討之處。

1.1.2 研究目的

歷史建物活化再利用的研究目的是針對虎尾布袋戲館的遊客實際參觀後行為吸引之感受，以及展館內展示布袋戲呈現的研究分析。一方面瞭解展館的歷史建物架構與遊客參觀感受後之行為間的關係；另一方面分析遊客與布袋戲文化的認知情形，藉由參觀者滿意度之調查，分析再利用之模式方法是否洽適，藉此調查之資料反饋，提供布袋戲館業主(雲林縣政府)與經營者在服務品質與營運管理上之參考，讓布袋戲館的展示模式與服務品質能夠滿足遊客需求，並發揮雲林虎尾布袋戲館的功能。亦期能提供其他歷史建物或古蹟在辦理活化再利用時有參考之價值。

1.2 研究範圍與限制

1.2.1 研究範圍

本研究欲了解原閒置之歷史建物虎尾郡役所透過歷史建物活化再利用的方式，結合台灣在地文化-布袋戲而成之台灣雲林布袋戲館(以下簡稱布袋戲館)為研究範圍。布袋戲館位於雲林縣林森路一段 498 號，原為雲林縣虎尾鎮之舊警察局分局，日治時代為台南州虎尾郡役所。

布袋戲館以台灣在地文化布袋戲為主，館內介紹臺灣南北四大派門的名師，展示布袋戲的歷史由來、戲偶的展出、以及戲偶雕刻彩繪偶頭及操偶教學…等特色。

關於早期布袋戲野台戲的發展因科技尚未發達，長輩們小時記憶最深刻的就是在廟宇慶典時拿著小板凳，至廟前廣場觀賞布袋戲及歌仔戲的演出。如今因科技進步，在網路及 3C 產品的普及下，幾乎人手一台智慧型手機，所需要的資訊及

豐富的影音娛樂只需隨時隨地在智慧型手機上滑一滑便能輕易取得，大大影響了布袋戲的發展與演變。布袋戲本身歷經許多變革，從單手便可操作的小偶，演進至如今需兩三人合力方能靈活操作的大型布偶，加入了更多科技化的光影音效與特效，劇情更加複雜豐富，不再是早期單一布景的小劇場所能乘載。布袋戲從一開始的廟會活動，進入電視頻道的播放，及後又躍上電影的大螢幕，更大的場景與聲光效果，吸引大眾的目光，當初的兒時對傳統布袋戲的記憶則日漸模糊遺忘。如何吸引遊客前往，以及參觀後感受？對於布袋戲館而言，遊客參觀後的感受與滿意度是必須了解的問題。

1.2.2 研究對象與期間

本研究調查以當日參觀布袋戲館的遊客為調查對象，研究期間分為兩階段進行。第一階段為網路問卷調查，以西元 2014 年之後曾至布袋戲館參觀遊客為主，實施期間為 2016 年 9 月 15 日至 10 月 10 日；第二階段為現場問卷調查法，實施期間以 2016 年 10 月 8 日至 10 月 10 日（為期三天），二者皆係針對遊客至布袋戲館參觀後為研究範圍。

1.2.3 研究限制

本研究採意願填寫的有限條件下，讓願意接受填寫的遊客進行填寫。因此，擬採用問卷調查方式。因為本研究將對象設定能夠以不同遊客屬性普遍抽樣，以達到有效樣本數，使本研究之抽樣分配能夠符合常態分配。為避免選取同一群體樣本，本研究探討不同族群對象為代表性，且個案分析以雲林布袋戲館為單一案例，日後可將研究範圍擴大至相關類型及地區的歷史建物，做為差異性上的分析。

第二章 相關文獻與理論

2.1 虎尾郡役所相關文獻

日治時期的〈虎尾郡〉隸屬於臺南州轄下，共計管轄虎尾街、西螺街、土庫街、二崙庄、崙背庄、海口等庄。

轄域即今虎尾鎮、西螺鎮、土庫鎮、褒忠鄉、二崙鄉、崙背鄉、麥寮鄉、台西鄉、東勢鄉等地。相當於現今大部份雲林縣的行政範圍。在日治時期，因為行政與警察一起辦公，故郡役所內的拘留室成為一大特色，二次世界大戰台灣光復後作為警察分局所使用，建築物讓民眾感到有威嚴的感覺。

日治時期(西元 1931 年 6 月 1 日)虎尾郡役所完工啟用，在當時是行政與警察的中心。在大戰之後，約 1950 年台灣開始實施地方自治，當時的虎尾郡役所則改為虎尾警察分局，在老一輩的虎尾人記憶中，「舊虎尾分局」是虎尾郡役所比較常聽到的稱呼。

2006 年虎尾三廳舍建築體已完成修復工程，當時虎尾郡役所於 2007 年 11 月以博物館的形式開館，並開始營運，並命名為為雲林布袋戲館。每年國際偶戲節的舉辦期間，做為活動展演的主要場館。因鑑於館舍週圍雜亂的環境，縣政府運用擴大環境改善所需之 1500 百萬元經費，將林森路上的虎尾郡役所(雲林布袋戲館)、虎尾合同廳舍與虎尾郡守官邸(雲林故事館)三棟歷史建築做一整合，將故事館及布袋戲館圍牆拆除，整合三大館舍主體及週邊藝文廣場做為一個深度豐富文化魅力與具有在地精神的歷史街區。

環境及景觀的改造工程分成兩部份進行，分別為「虎尾第一街觀光意象整合建置工程」(一)(二)，第一期案於 2008 年 12 月 31 日發包；第二期案在 2008 年 12 月 31 日完成發包。兩期工程相繼於 2009 年 9 月完工之後，三棟歷史建築各有其再利用之主體。經拆除部分圍牆後及周邊環境美化完成，開放式的戶外空間，可容納更多露天的文化演出，增加民眾與遊客更寬廣的遊憩空間，並使歷史建物讓民眾感到威權威降低而更易於親近。

2.1.1 虎尾郡役所修復過程

虎尾郡役所建築結構以磚牆作為主要承重結構及分隔空間之用，一、二樓間樓板以木構造格柵方式構築，以木條作天花，牆面以水泥砂漿油漆粉刷，牆上沿頂及踢腳線位置仍可見優美之線條修飾痕跡，地坪則為後期以磨石子地板改修。二樓舊辦公室地板構造採木構造，外觀牆面局部為竹泥夾編牆方式加強建築視覺上之變化。後側連接迴廊為磚塊堆砌之拱圈，形似文藝復興時期建築師 Palladio 鄉間別墅拱圈設計，形塑出半戶外及內庭空間，使視覺上有其連續性、空間轉換，可達鬧中取靜之隔離功效。後側室外中庭位置現存一棵雀榕，具極佳之遮陰效果，可以作為戶外景觀設計重要憑藉。後門連接公有停車場，是另一個進出郡役所之門戶，與前半段二個內庭空間形成一連貫具戲劇效果之戶外休憩場景(如圖 2.1)。文化局委託雲林科技大學研提「雲林縣虎尾鎮布袋戲主題館規劃報告書」，進行修復，並於 2006 年 12 月完成。修復總經費為 2,400 萬元。(雲林政府文化處, 2016/09/23)



(資料來源：雲林縣政府文化處, 2016/09/23)

圖 2.1 虎尾郡役所外觀

依據《歷史建築》(文化空間保存再利用與產業經營技術研發中心, 2011)，建築物由三個部份所構成，形成一個倒口字形的建築物，特徵分述如下：

(一) 中央主體建築：

中央主體為二層建築物，突出兩側較為低矮的建築立面，同時設有圓拱門廊，整個立面形式極為突出。一樓部份為清水磚造，門廊表面為洗石子的

作法，形式較為厚實；二樓部份為木構架結構，外加細鋼筋網與水泥砂漿所構成的補壁，同時整個二樓的窗框部份直接外露，形式上有模仿歐洲半木架構的作法，整個量體顯示輕盈精緻的感覺。在立面的水平劃分上，正立面的一、二樓顯示出穩定有對比趣味的效果。主建築物內側面向內庭部份，為連續之磚砌圓拱所構成的內部廊道。

(二) 內庭兩側附屬建築物：

該附屬建築物原為警察單位內部辦公室、拘留所、庫房之所在，與中央主體建築物一樓部份的構造形式相同，均為磚木構造作法。

面向庭院的迴廊構造，不同於主體建築物的磚砌圓拱，為木柱樑系統的簷廊作法。

(三) 庭院內獨立二樓建築物：

一樓部份為磚造建築，但表面已由後來所添加的水泥粉刷所覆蓋。

二樓部份結構主要為木柱樑結構柱間補壁，為台灣傳統建築中所慣常使用的「編竹夾泥牆」所構成。

連通主體建築物與該獨立建築物的通廊，為雙斜屋頂之木造結構。

2.1.2 虎尾郡役所保存背景

虎尾郡役所原為日據時代之台南州虎尾郡郡役所建築，台灣實施地方自治後由雲林縣虎尾鎮舊警察分局所使用(使用期間為 1950 年至 1989 年)，共計 39 年，因警察分局搬遷後成為閒置空間。

郡役所藉由老街區中山路，與擁有數棟日治時期營建物的虎尾糖廠相連，因此由郡役所、老街中山路、糖廠整個區段主要為虎尾地區發展歷史上極為重要的歷史性據點之一。

虎尾鎮結合當地重要文史特色，將糖廠產業文化及布袋戲展演藝術，加上郡役所的歷史價值，出現了新的契機。

虎尾郡役所為日治時期的行政及治安機關，西元 1931 年(昭和 6 年)落成，為日治時代虎尾地區主要的行政及治安機關。於台灣實施地方自治後改為虎尾警察局使用。虎尾郡因工業發展之需求將虎尾地區規劃發展為格子形之市街，郡役

所及相鄰之合同廳舍位於市街精華區，為台灣深具歷史性少數僅存之日治時代郡役所，是一棟融合了多種試驗風格的「半木造」建築，深具歷史意義與建築藝術價值，文化資產局並於 2001 年 10 月 31 日將虎尾郡役所登錄為歷史建築。

根據（雲林縣政府文化處，2016）在近年國內外歷史建物再利用蔚為風潮之際，行政院文化建設委員會應本地文史工作團體及縣府之陳情，考量本縣在台灣布袋戲中所佔的重要角色，撥款補助本局委託雲林科技大學研提「雲林縣虎尾鎮布袋戲主題館規劃報告書」據以進行細部設計招標及工程發包作業，並已於 2006 年 12 月完成修復。

2.1.3 歷史建築修復完成後空間再利用

歷史建築經修復完成後，幾乎大多以開放參觀為主，結合飲食特色或文化創產，將修復完成後的空間再加以利用，也為當地帶來消費經濟，如台南藍晒圖文創園區，將老舊建築修復變成居民與旅人喜愛的地點。

而虎尾郡役所以博物館形式於 2007 年 11 月開館，命名為「雲林布袋戲館」，為融合多種媒材的「半木造式建築」。磚造部份利用澳門進口的清水紅磚，迄今仍保留其原始磚色。建築設有通風系統，使室內可在無空調的狀況下降溫。窗戶採用「平衡錘式推拉窗」。結合當地布袋戲特色為主，空間包含博物展覽（以布袋戲文物典藏展示）、藝術空間及教育傳承（布袋戲的推廣保存）為目的，（如圖 2.2）所示。



（本圖來源：雲林縣政府文化處）

圖 2.2 虎尾郡役所

2.2 歷史建物活化再利用相關文獻

二十世紀以來，全球古蹟保存概念及方式，反映了各國對於文化資產的重視，進而推動執行如何將古蹟保存下來外。歷史建物空間活化再利用已經成為發展的議題之一。隨著環境變遷，歷史保存的觀念也有所改變。從一開始的雅典憲章演變至國際文化資產憲章。

近年來國內外歷史建物再利用風潮興起之際，將歷史建物活化再利用加以保存的觀念只是手段，其效益是可以使凋零的老建築再造新生，亦就是把舊的建築重新活化再運用之行動。以達文化資產可能的連續性；古蹟歷史建築的保存觀念已衍生為人與環境的同時性保存，也就是活化利用的觀念。根據學者(林孟章,1994:P115)在文化的意義上，由空間形式的「凍結式保存」擴展到地方在發展中「新地方」的創造過程。

根據學者(蕭紋娉,1997)的研究，關乎於再利用是符合現代化場所的一部份，多元化的保存觀念是用來突破過去只關注外在的價值，運用結合人文的保存觀念，將地方歷史與地方環境相融合，是將人、事、物作串連，使古蹟建築能融入生活環境。

將歷史建物活化再利用為主要探討，除了討論歷史的建物外，如何活化再利用為主，經由政府裁定為文化資產時，建物的活化再利用也在執行。

目前研究台灣歷史建物的研究者，多以「古蹟」、「歷史建物」、「閒置空間」為主要研究範圍，但主要歷史建物除了包含當時的落成外，在當地也形成重要的一個場所。

2.2.1 歷史建築之發展與定義

近年來，具有歷史性的建物漸漸有明確的定義，在1999年9月21日所發生「921大地震」，《文化資產局》為避免關於歷史性建物因而消失，於2000年2月修定，將「歷史建築」納入，定義為³「指未被指定為古蹟，但具有歷史、文化價值之古建物、傳統聚落、古市街及其他歷史文化遺產」者稱之，並以下列基準為

³ 歷史建築登錄及輔助辦法(民國89年10月26日公發佈)

原則：「一、創建年期久遠者。二、具歷史文化意義，足以為時代表者。三、表現地域風貌或民間藝術特色者。四、具稀少性，不易再現者。五、具建築史上之意義，有再利用之價值及潛力者。前項基準，直轄市、縣（市）主管機關得依地方特性，另定補充規定。」

當文資法施行後，台灣陸陸續續歷史建築被設為古蹟範圍內，以當時社會文化背景直接表現，也記錄著當時建築的構造技術，以及工法方式呈現。

文化資產局依據歷史建築基準原則，目前歷史建築迄今(2017.05.14 止)，已向文化資產局申請，共有 1,321 件。種類分有 17 種種類，文化資產－歷史建築概況表（如表 2.1）及文化資產-歷史建築概況總表（表 2.2）所示。

表 2.1 文化資產－歷史建築概況表

查詢日期:2017/05/14

所在 地理 區域	總數	種類																
		祠堂	寺廟	宅第	城郭	關塞	衙署	車站	書院	碑碣	教堂	牌坊	墓葬	堤閘	燈塔	橋樑	產業設施	其他
基隆市	27		1	5		2	3	1		3			1				8	3
臺北市	235	2	6	157		1	11		1	1		1	3	1		4	20	27
新北市	54	1	3	11		1	2		1	3		1	1			2	14	14
桃園市	74	2	2	23			2			2	1		2			4	1	35
新竹縣	28	2		13	1		1	1	1	1	2					1	3	2
新竹市	15		4				2										3	6
苗栗縣	36	3	2	5			2	3		1							10	10
臺中市	107	2	2	22	1		7			3	2		1			3	15	49
彰化縣	77	7	12	7			2	1		2	1		1			1	3	40
雲林縣	48	1		15			6	2			1		1			3	6	13
嘉義市	23	1	1	4			6			1	1		1	1			6	1
嘉義縣	13	2		5						1							3	2
臺南市	61	3	6	11			3	2		2						1	4	29
高雄市	48	1	3	11			2	4			2		1	1		1	8	14
宜蘭縣	77		1	3		1				1						1	2	68
南投縣	38	1	1	1			5	1									1	28
臺東縣	49		1	7			1				6			1	4			29
屏東縣	44		2	6			1		1	4	1		1		1		5	22
澎湖縣	49	1		26			1			1							1	19
金門縣	156	11	8	112						3	1		1					20
連江縣	2		1															1
花蓮縣	60		3	12			3					1	1			5	3	32
小計	1321	40	59	456	2	5	60	15	4	29	18	3	15	3	2	30	116	464

本表整理自：文化部文化資產局

如上表所示，雖台灣登錄歷史建築每年陸續增加，但有些建築使用方式與原使用目的不同，甚至荒廢閒置，如雲林虎尾郡役所，在警察局遷移至新建物後，布袋戲館未設立前，曾長時間閒置且無妥善修繕維護管理，導致建物本體因年久失修而多處損毀，更因此成為讓當地居民嫌惡之窳陋空間。

表 2.2 文化資產-歷史建築概況總表

查詢日期:2017/05/14

所在 地理 區域	臺 北 市	基 隆 市	新 北 市	宜 蘭 縣	桃 園 縣	新 竹 市	新 竹 縣	苗 栗 縣	臺 中 市	彰 化 縣	南 投 縣	雲 林 縣	嘉 義 市	嘉 義 縣	臺 南 市	高 雄 市	屏 東 縣	澎 湖 縣	臺 東 縣	花 蓮 縣	金 門 縣	連 江 縣
合計	235	27	54	77	74	15	36	36	107	77	38	48	23	13	61	48	44	49	49	60	156	2
總計	1,321																					

註解：如空白，則代表無該類文化資產。

本表整理自：文化部文化資產局

2.2.2 活化再利用定義

活化再利用的定義：增強能量再利用，不讓閒置空間利用之後，不久又是閒置空間，並運用在地文化展示導向更新與重置。

主要目的重整當地文化資產、振興經濟產業活動、生活記憶創造及體驗式文化消費，文化空間再造可使人們了解歷史空間融入文化特色，並提升民眾的文化藝術素養。

各有其著重之面向，本研究者參考《歷史建築活化再利用法規整合計畫》(內政部建築研究所,2007),以及多年參與計畫之觀察歸納,可大致區分為以下方式：

1. 教育文化：其再利用方式主要著重於文化研究及教育傳承，以建物原有歷史背景為發展主軸，結合地方人文等相關元素，賦予建物新生命與利用價值，如 228 紀念館，係由原教育館轉延承其美術展館功能作為 228 紀念展館。
2. 產業經濟：其再利用方式主要將原建物用做其他產業發展基地，建物用途多與其原使用功能相異，期能透過產業與經濟活動作為其維護發展之經費來源，期能達到自給自足。如松山文創園區原為松山菸廠，以其原故有建物場地轉移用途作為文化創意產業園區。
3. 休憩旅遊：其再利用方式主要著重於在觀光休憩面向，建物之原始功能已消滅或不符目前需求，但因具有其歷史意義或觀光遊憩價值而作為觀光遊憩之用。如台南赤崁樓、淡水紅毛城等。

4. 綜合發展：多數歷史建物活化再運用多採此項做法，結合上述三種或其中兩項。

透過上述幾點，我們可以了解雲林布袋戲館所用之再利用方式為綜合發展，將閒置多年之郡役所建築整修後，並以教育文化、產業經濟及休憩旅遊型態做為當地起源之文化傳統技藝之布袋戲展館，達到文化教育之效用；內有提供在地文創工作者販售其文創商品，結合文創工作者之作品，做為產業經濟之運用；場館內有DIY教室、影音室及金光大戲院，並利用布袋戲館空間，有時在館前廣場舉辦之藝文相關活動，亦提供觀光遊客之休憩旅遊用。

2.2.3 歷史建築物活化再利用介紹-雲林布袋戲館

經活化再利用之後，布袋戲館與週邊建物-合同廳舍（如圖 2.3）所示，目前由星巴克咖啡及誠品書店進駐，提供遊客休息處。假日布袋戲館外會有布袋戲、其他藝文或公益相關活動，供遊客欣賞（如圖 2.4）及（如圖 2.5）所示。



(研究者拍攝,日期:2016/04/04)

圖 2.3 雲林合同廳舍



(本研究拍攝,日期:2015/12/20)

圖 2.4 布袋戲館外之展示活動 (偶戲彩繪車及戲偶大會師)



(本研究拍攝,日期:2015/12/20)

圖 2.5 布袋戲館外之角色扮演

為吸引遊客前往參觀，不定期舉行相關活動，除了讓遊客可以認識文化歷史，也可以欣賞布袋戲的演變。

布袋戲館將空間分別為1樓販賣區、DIY教室、拘留室、特展區、影音室及2樓戲院，戲館配置圖（如圖 2.6）所示。



本圖來源:雲林布袋戲館，本研究修改繪製 2016/09/23

圖 2.6 布袋戲館配置圖

特展主要喚起童年的記憶，在老師傅的巧手下，再次開封展示，回憶當時對於布袋戲的懷念，將布袋戲的歷史及演變呈現在展場裡（如圖 2.7）、（如圖 2.8）及（如圖 2.9）所示。



(本研究拍攝,日期:2015/12/26)

圖 2.7 布袋戲館-常設展-1 (認識布袋戲)



(本研究拍攝,日期:2015/12/26)

圖 2.8 布袋戲館-常設展-2 (認識布袋戲)



(本研究拍攝,日期:2015/12/26)

圖 2.9 布袋戲館-常設展-3 (認識布袋戲)

原本為郡役所會議廳改為金光大戲院，供遊客欣賞（如圖 2.10）所示，在常設區放置舞台劇時的樣貌，回憶早期布袋戲的模樣（如圖 2.11）所示。不定時舉辦當地文化創意展覽（如圖 2.12）所示。



(本研究拍攝,日期:2016/04/24)

圖 2.10 布袋戲館-金光大戲院



(本研究拍攝,日期:2016/04/24)

圖 2.11 早期布袋戲樣貌



(本研究拍攝,日期:2016/04/24)

圖 2.12 文創展覽室

2.3 台灣布袋戲發展歷程

台灣布袋戲起源在 17 世紀的福建泉州、漳州和台灣，是一種用布偶來表演的地方戲。布偶的頭是利用木頭雕刻而成，另外四肢除了手腳掌以外，皆用布縫製而成，在演出的時候，以手掌伸至布偶內部進行操偶的表演，因為早時是這樣的演出方式，而布偶的本身方方正正，像極了布做的袋子，故有布袋戲之名。

從 17 世紀中葉開始，由原本只是江湖小藝，演變成了老少咸宜、雅俗共賞的民間娛樂活動。

以台灣布袋戲發展史，可以歸類以下時期，如表 2.3：

表 2.3 台灣布袋戲發展史一覽表

古典籠底戲			北管布袋戲			皇民化布袋戲	反共抗俄布袋戲	金光布袋戲		
南管	潮調	白字	公案戲	歷史戲	劍俠戲	改良的新人形劇	政令宣導劇	內台金光布袋戲	廣播布袋戲	電視布袋戲
1850~1895			1910~1937			1941~1945	1951~1960	1950~1980	1961~	1969~

本表整理自：雲林布袋戲館，2016/09/23

2.3.1 布袋戲特色

布袋戲是台灣特有的野台戲，結合雕刻、彩繪、刺繡、口白、樂曲…等相關傳統藝術，由獨特雕刻方式，將一塊不起眼的木頭，雕刻及彩繪成栩栩如生的木偶，加上手工刺繡服飾。操控木偶的人，利用自己的旁白及樂師的配樂，獨特的戲台，成為傳統廟會儀式中重要的酬神及娛樂活動。

在清朝中期傳至台灣的布袋戲，演變出⁴北管及⁵潮調兩大派的特色，也成為雲林縣文化傳承之產物。北管布袋戲大師代表人物乃黃海岱先生；潮調布袋戲則以鍾任祥先生為代表。

歷經日治、二戰後時期因不同的政治考量，台灣布袋戲將在地風土民情及目

⁴ 參閱張雅惠，2000《潮調布袋戲《金簪記》音樂研究》，頁 9，北管布袋戲演出方式是快速、熱、武打、響亮。

⁵ 參閱張雅惠，2000《潮調布袋戲《金簪記》音樂研究》，頁 6。主要是以所使用的後場音樂，腔調與戲路與他種有別而分別之，稱此為潮調系統音樂，來自潮州一帶，即使不直接傳自潮州，也在其鄰近。

前所發生現況於表演形式上呈現不同的內容發展。例如以推展皇民化運動的皇民化布袋戲、以武打劍俠為主要劇情內容的武俠戲。從野台戲戲偶至金光戲戲偶，轉至電視布袋戲戲偶，在各種不同呈現的戲偶環境條件上，戲偶也因拍攝方式而有不同的比例及造型上的轉變。

2.3.2 布袋戲價值

在布袋戲的演出，透過戲偶角色的呈現，加上現場燈光及特效，將戲偶角色詮釋的完整，也深深打動戲迷們。在傳統文藝氛圍下，台灣不管在哪個區域（北部、中部、南部、東部、離島）都可以呈現出各地方獨特的特色，將特色獨具的風味環繞在一個共同的文化核心。因此，布袋戲也是台灣重要的傳統表演藝術之一，集合了雕刻、美術、文學、音樂、掌技及口技於一身的綜合性藝術表演。

在林盟傑(2004)的《文化變遷下的布袋戲玩具變貌》論文中，如⁶早期布袋戲是一種玩具，並非是值得被放置在崇高地位的商品，然而因時空的背景，彰顯出它存在的價值。在物質不是豐裕及生產技術低落的年代，早期布袋戲在有限的材料下，利用⁷土黏香結合人民的智慧，造就出玩具產品，亦為早期的人們帶來不少生活上的樂趣，在無形之中也將文化精神傳承到下一代。

2.3.3 布袋戲影響

林文懿(2001)的《時空遞嬗中的布袋戲文化》論文中表示，⁸布袋戲本身與宗教信仰、廟會活動有緊扣的關聯性，因此在消費上，布袋戲不只是用來滿足當時觀眾而已，更重要的是藉由布袋戲本身的演出，達到人們尋求宗教信上的消費。

在過去傳統保守社會中，布袋戲大多以野台戲的形式呈現，並成為在當地公共空間時所出現生活中的一部份，經由廟會活動，加上野台戲的演出，看戲的不只是觀眾而已，並將演出的戲碼呈現給神明看。

早期在語論個人空間的生活方式裡，藉由野台戲的演出，並將當時的政治、

⁶ 參閱林盟傑，2004，《文化變遷下的布袋戲玩具變貌》，中原大學商業設計研究所碩士論文，頁83。

⁷ 土黏香是一種積非成是的誤稱，其實原是一種稱為「下黏」是以台語發音的稱呼，其成份是楠木皮粉，保存不易。參閱林盟傑，2004，《文化變遷下的布袋戲玩具變貌》，中原大學商業設計研究所碩士論文，頁36。

⁸ 參閱林文懿，2001，《時空遞嬗中的布袋戲文化》，輔仁大學大眾傳播學研究所碩士論文，頁131。

社會的現況加以詮釋演出，再加上環境時間及科技的演變，透過各種報紙、雜誌、電視、網路...等媒體的接收模式，再經由布袋戲業者所設計與戲偶的宣傳效果，加以推廣，找上遊戲公司，製造與布袋戲相關之遊戲，再帶動到角色的公仔，促使消費者購買相關性產品，而達到行銷手法。

2.3.4 布袋戲轉變

原本在廟會活動旁演出台灣傳統藝術布袋戲野台劇，由黃家四代對布袋戲的熱誠，傳承至今已近快 40 年，在台灣戲劇史上推出霹靂系列劇集，並結合影視娛樂產業，拍出無數的影集，總長度超過 3,000 小時以上的總長度，至今，在台灣戲劇史上，無人突破。

從 1983 年推出電視布袋戲，霹靂布袋戲中每集的內容具有傳承及教育的社教節目。因當時電視台只有台視、中視和華視三台，在有限的錄製時間下，全面退出三台節目的製播。⁹並創立「美地塢廣播電視節目錄製有限公司」，開始錄製電視布袋戲，將影集帶入錄影帶市場。

¹⁰在 1992 年創立「大霹靂節目錄製有限公司」，在每部作品前皆以霹靂二字為冠，並開創「霹靂系列」劇集。除以長篇作品「霹靂系列」吸引廣大出租消費者與電視觀眾外，也製作周邊相關商品，如木偶、劇集原聲帶、單機遊戲、線上遊戲及手機遊戲，一口氣打進所有人感興趣的各種通路。

爾後並於 1994 年成立「霹靂會」的戲迷會員組織，並發行月刊、運作官方後援會、加強戲迷互動、邀請各地有興趣之角色扮演。並於 1998 年在國家劇場演出「霹靂英雄之狼城疑雲」表演，並成立「霹靂新潮社」出版攻略本、小說...等平面印刷品。

王一同(2015)，布袋戲從傳統演變到創新，在發展的歷程如表 2.4 所示。

表 2.4 霹靂布袋戲大事記

年代	大事記
1980	黃俊雄成立「美地塢廣播電視節目錄製有限公司」
1983	電視劇「雲州大儒俠史艷文」播出造成轟動
1992	黃強華、黃文擇共同創立「大霹靂節目錄製有限公司」

⁹ 參閱游玉玲，2005《文化創意產業之智慧財產權管理與經營-以霹靂布袋戲為例》，頁 73。

¹⁰ 參閱王一同，2015《文化創意產業感性行銷之研究-以霹靂布袋戲為例》，頁 32。

表 2.4 霹靂布袋戲大事記(續)

年代	大事記
1994	成立「霹靂會」，出版會員專屬月刊
1995	成立「霹靂衛星電視台」
1997	電玩遊戲「霹靂幽靈箭」單機版上市
1998	布袋戲登上國家戲劇院
1999	設立「巨邦國際行銷公司」結合市場與電影
2000	首部電影「聖石傳說」上映
2001	年度古裝布袋戲「天子傳奇」首映
2002	發行原聲帶
2007	黃海岱過世
2009	發行 DVD，將霹靂布袋戲劇集錄影帶及 CD 出租通路轉向全家便利商店
2010	攝影棚發生火災，知名本尊戲偶遭毀
2011	成立霹靂國際多媒體於全家便利商店發行銷售
2012	大霹靂國際影音股份有限公司更名為大霹靂文創整合行銷股份有限公司
2013	於華山 1914 文化創意園區舉辦霹靂奇幻武俠世界-布袋戲藝術大展
2014	於公共電視 HD 頻道播出「霹靂驚鴻之刀劍春秋」 霹靂國際多媒體股份有限公司正式掛牌上櫃
2015	布袋戲 3D 電影「奇人密碼-古羅布之謎」上映

資料來源：王一同, 2015《文化創意產業感性行銷之研究-以霹靂布袋戲為例》，頁 34。

2.4 顧客滿意度及服務品質相關理論

2.4.1 顧客滿意度

Cardozo 首次在 1965 年提出顧客滿意(customer satisfaction)的觀念，認為在某一特定的場合、時機或特定使用情境下，顧客對所要購買產品所犧牲的成本以及獲得產品報酬後的認知狀態，當認知報酬比犧牲的成本高時，則會形成滿意；反之則不滿意。滿意是顧客與公司建立良好關係的開始，滿意會影響其再次購買的意願，並衍生其他購買行為。由於每個人有不同的個人特質、社經背景，對同一事物可能會產生不同的態度、偏好及動機，加上各種產業的特性差異，導致各學者對顧客滿意度的定義有所不同，(如表 2.4) 所示。

表 2.5 顧客滿意度的定義彙整表

年份	學者	顧客滿意度定義
1973	Lawler	認為人們從事行動所能獲得的表現，是可能存有預期的心理，因此當在採取行動時，跟當時的期望與偏好有關。且人們的動機驅力和對事情努力、表現、成果的期望與其價值有關。
1999	Kotler	顧客滿意度是消費者在購買前的期望下，對產品品質的購後評價。
2000	Kotler	一個人所感覺的程度高低，源自於對產品功能性的知覺與個人對產品的期望相比較後所產生，如果功能性低於顧客預期，顧客會產生不滿意；如果功能性符合或高於預期，顧客則會感到滿意。

本表來源：本研究整理。Kotler, P. (1999). Marketing management: Analysis, Planning and Control. NJ: Prentice-Hall. Kotler, P. (2000). Marketing management. NJ: Prentice Hall ; Lawler E. E.(1973) Motivation in Wok Organizations. Monterey, Calif. :Brooks/Cole.

綜合上述學者之定義，可以得知「滿意度」即是一種「事前期望」與「事後感受」的比較過程，也就是說顧客滿意度是顧客在使用產品或接受服務前後實際經驗差距的認知，實際體驗與預期一致，顧客將得到「滿意」；反之，便產生「不滿意」。顧客對所選擇布袋戲館若感到滿意，將增加其重遊的機會，甚至吸引新顧客的加入；反之，將造成顧客的流失。

2.4.2 服務品質

依據《Quality Control Handbook》(Juran, 1974)將服務品質分為五部份(如表 2.5)所示：

表 2.6 服務品質

	服務品質	定義
1	內部品質(internal qualities)	是顧客看不見的品質。
2	硬體品質(hardware qualities)	是顧客看得見的硬體品質。
3	軟體品質(software qualities)	是顧客所感受與看見的軟體品質
4	即時反應(time promptness)	是服務的時間及速度。
5	心理品質(psychological qualities)	是服務人員的禮貌應對及接待是否親切。

本表來源：Juran, J.M. 1974. Quality Control Handbook, New York: McGraw-Hill Book CO. 2-9

在服務品質理論發展中，Parasuraman, Zeithaml 和 Berry 等人是比較具有代表性由原本十個構面縮為五個構面來衡量服務品質，稱為 SERVQUAL。1. 有形性。2. 可靠性。3. 反應性。4. 保證性。5. 關懷性。

第三章 研究方法

研究方法分為量化及質化兩種收集資料的方法，量化研究採取大量的樣本取樣，並運用統計方法分析資料，獲得推測研究母體的結果方式；質化研究採取樣本數少，對資料深入探討。

本章分為研究架構、研究假設、研究對象、研究工具、研究調查實施、資料處理等六節，分述如下。

3.1 研究架構

本研究根據研究動機、研究目的及相關文獻探討，設計本研究之研究架構，藉以瞭解遊客屬性變項在遊客參觀吸引感受度、建築物活化再利用模式與服務品質，在整體滿意度上的差異情形。

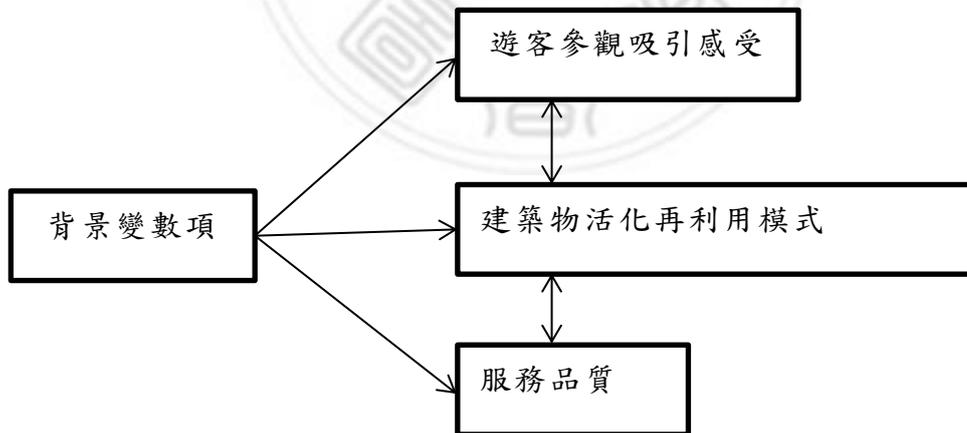


圖 3.1 研究架構圖

3.2 研究假設

本研究根據研究動機、研究目的、研究問題與文獻探討的結果及研究架構，提出下列研究假設。

假設一、不同背景變項的遊客與參觀吸引感受度分析。

假設二、不同背景變項的遊客與歷史建物活化再利用模式分析。

假設三、不同背景變項的遊客與服務品質分析。

3.3 研究對象

本研究目的是在瞭解遊客對參觀吸引感受度、歷史建物活化再利用模式及服務品質的態度。本研究現場問卷共發出問卷 253 份，回收 253 份；網路問卷共發出 78 份，回收 78 份，經剔除回答不完整或固定答案之無效問卷 10 份，總計有效問卷 321 份，有效問卷比率為 97%。

3.3.1 研究對象概要

雲林布袋戲館參觀的遊客為調查對象，布袋戲館是國內第一間歷史建物再利用以布袋戲為主題的博物館，以展示及了解傳統文化藝術為相關主題，推動文化藝術的傳承教育等主要功能，目前分為一樓及二樓，將每個空間展示布袋戲相關特色的展示。聚集了台灣布袋戲相關多樣展示戲偶。

3.3.2 樣本數的選取

由於至雲林布袋戲館之參觀的遊客母群體數並未有一個明確及固定的數量範圍，對遊客方面許多的基本資料調查尚未建立，因此採威廉森等 (Williamson, Karp, Dalphin, & Gray, 1982) 建議，至少需樣本 35~40 人，而以 100 人以上為適宜。本研究希望能夠以不同遊客屬性普遍抽樣，達到有效樣本數之抽樣分配能夠符合常態分配。為避免選取同一群體樣本，本研究探討不同族群對象為代表性，且以個案分析以雲林布袋戲館為單一案例，日後可將研究範圍擴大至相關類型及地區博物館，做為差異性上的分析。

3.3.3 資料蒐集步驟

研究者於雲林縣布袋戲館入館前廣場前守候，當遊客結束參觀後為觀察目標，待觀察後確定其符合本研究定義之遊客，則選定為問卷發放對象，並向前詢問是否願意填寫問卷，若遊客無意願填寫問卷則該樣本為無效樣本。

另本研究者在 2014 年至 2016 年，利用不同時段（平日早中晚及假日早中晚）實際觀察布袋館的狀況描述。

3.3.4 問卷回收情形

本研究分別以網路問卷方式及現場問卷調查，分為二階段進行：

1. 預試問卷：

本研究採網路問卷方式，實施日期為 2016 年 9 月 15 日至 10 月 10 日，有 163 份問卷前測。

2. 正式問卷：

本研究調查以當日來館參觀的遊客為調查對象。本研究目的是在瞭解遊客對參觀吸引感受度、歷史建物活化再利用—展示模式及服務品質的態度。本研究現場問卷共發出問卷 253 份，回收 253 份；網路問卷共發出 78 份，回收 78 份，經剔除回答不完整或固定答案之無效問卷 10 份，總計有效問卷 321 份，有效問卷比率為 97%。

3.3.5 資料分析工具

本研究主要採用 SPSS 套裝軟體及 Office Excel，針對 321 份有效問卷進行分析，資料分析方法包括基本資料分析、信度分析、因素分析、描述性統計。

展示評量是評估遊客對建物活化再利用的想法及看法，遊客為評量的主體，評量客體則是展示內容（顏上晴，2004）。展示評量會以目的而有不同的範圍，如單一展示或多項展示到一個主題或多種展示主題以及博物館中所有展示的主題等。依據展示評估實務經驗，認為評估展示效果應有吸引力、持續力、教導力、喜愛力及內容文字等操作方法（M Borun，1993）。本研究方

法以量化問卷為主。透過問卷方式了解遊客對於雲林布袋戲館的展示評量相關影響因素。本研究方法流程先確立研究主題，然後至現場實地拍攝展示模式，再蒐集與主題相關文獻資料，編製出原始問卷，接著實施問卷預試 163 份，回收後再進行修訂，編訂成正式調查的研究工具。之後實施現場及網路的問卷調查及回收，再經過資料的處理與分析，歸納整理並提出研究結果。

一、實地觀察法

本研究為清楚瞭解目前雲林布袋戲館使用建物活化再利用的展示模式，實際至現場觀察展館硬體空間、展覽物品、工作人員及參訪遊客。

二、問卷調查法

本研究採用問卷調查方式蒐集相關資訊，採取二種版本，一版為針對網路大眾客戶群，做為其一採樣，如附錄 1；二版為針對雲林布袋戲館現場遊客做為實際採樣，如附錄 2。在問卷的結構上，讓遊客所勾選的項目中，可以清楚累積知道數據及遊客需求，以供分析研究，並且可設定相關問題內容，進行深入的探討與分析。

3.4 研究工具

本研究以探討遊客對於雲林布袋戲館參觀感受的情形以及歷史建物活化再利用影響雲林布袋戲館的相關因素，採用問卷調查法及實地觀察法，研究測量之工具為自編之「歷史建物活化再利用與遊客滿意度調查」為研究工具，問卷乃參考國內外相關研究，自編而成問卷內容，包括遊客基本資料及問卷內容，分為遊客參觀吸引感受度、建築物活化再利用滿意度及服務品質滿意度。

3.4.1 問卷內容

本研究旨在探討遊客對雲林布袋戲館參觀吸引感受度、歷史建物活化再利用展示模式及服務品質。背景屬性（遊客基本資料、參觀動機）及三大基本面向（遊客參觀吸引感受度、歷史建物活化再利用—展示模式及服務品質），本研究以此進行差異情形比較。以下簡要說明：

一、遊客基本資料

1. 性別：女性及男性。
2. 年齡：18 歲以下、19-25 歲、26-35 歲、36-45 歲、46-55 歲及 56 歲以上。
3. 婚姻狀況：未婚、已婚及其他。
4. 教育程度：國中小、高中職、專科大學及碩博士。
5. 居住地：北部地區、中部地區、南部地區、東部地區、本地居民及其他。
6. 與誰同行：家人、朋友、旅行團、公司團體及其他。
7. 請問您是從哪得知此布袋戲館訊息？報章雜誌、電視媒體、親朋好友告知、網路、其他。
8. 參觀動機：研究、工作需求、布袋戲迷、參觀、參加活動、其他。

二、遊客對基本三大面向認知量表

(一) 編制目的

編制本測驗的目的，在於瞭解遊客對於雲林布袋戲館參觀吸引感受符合度、歷史建物活化再利用展示模式及服務品質及服務品質滿意度，以作為研究參觀吸引感受與建物活化再利用展示模式之間的指標，並探討各面項與受試者之間符合度與滿意度。

(二) 編制依據

由於目前並無針對遊客參觀吸引感受度與歷史建物活化再利用展示模式做測試的題目，所以主要參考，進行遊客對於雲林布袋戲館參觀吸引感受度及歷史建物活化再利用展示模式滿意度的調查。問卷內容共分為三大面向：1. 遊客參觀吸引感受度；2. 歷史建物活化再利用展示模式；3. 服務品質。

1. 遊客參觀吸引感受度：

本量表參考（建築思潮研究所編，2008）所提出家族出遊部份為基礎（如表 3.1）所示。

表 3.1 遊客在參觀時吸引感受度內容

題 項	內 容
A1	可以與家人親近
A2	可以購買到獨特商品
A3	容易打發時間的地方
A4	覺得布袋戲館特殊
A5	布袋戲有療癒心情作用
A6	布袋戲館是值得再來的
A7	了解布袋戲的歷史文化
A8	有小朋友可以玩樂的設施
A9	學習布袋戲的製作過程
A10	布袋戲館活動展示多元
A11	可以看見布袋戲的表演
A12	建築物外觀獨特

本表來源：本研究

此部份遊客在參觀吸引感受度共 12 題。

2. 歷史建物活化再利用展示模式滿意度：

本量表歷史建物活化再利用展示模式之評量主要參考雲林布袋戲館所展示模式基礎（如表 3.2）所示。

表 3.2 歷史建物活化再利用展示模式內容

題項	內 容
B1	1F 布袋戲館的入口迎賓廣場
B2	1F 常設展區氛圍
B3	1F 特展區的擺設
B4	1F 兒童影音室
B5	1F 販賣區
B6	1F 化妝室
B7	1F DIY 教室
B8	1F 中庭
B9	1F 拘留所戶外氛圍
B10	2F 戲院氛圍
B11	2F 特展區展現度
B12	2F 中庭樓閣空間氛圍

此部份遊客在展示模式滿意度共 12 題。

3. 服務品質

本量表採用 SERVQUAL 量表 (Parasuraman, Valarie A. Zeithaml and Leonard L. Berry., 1988) 以「同理心」、「有形物」、「確實性」、「可靠性」、「回應性」五個構面 (如表 3.3) 所示。

表 3.3 遊客在參觀服務品質內容

題項	內 容
C1	服務台人員態度
C2	解說員的專業-介紹本館
C3	本館 DIY 課程互動教學
C4	偶戲文化講座及研習
C5	導覽器之提供
C6	特展之陳列
C7	展示陳列戲偶多樣化
C8	環境空間整體整潔度
C9	交通位置停車便利
C10	逃生出入口清楚標示
C11	化妝室整潔

此部份遊客在參觀服務品質滿意度共 11 題。

(三) 編製範圍

試題架構主要根據建築思潮研究所編 (2008) 及相關文獻而來。

3.4.2 填答及計分方式

本研究問卷量表採用李克特氏 (Likert) 五點級量表，受試者在每一個題目所敘述內容與自己感受滿意的看法，在「非常不符合 (不滿意)」、「不符合 (不滿意)」、「尚可」、「符合 (滿意)」、「非常符合 (滿意)」五個等級的符合度及滿意度選擇與自己感受度相近的答案作答。

本研究題項之設計採正面敘述句，正面敘述句採正向計分，及答「非常不符合 (滿意)」、「不符合 (滿意)」、「尚可」、「符合 (滿意)」、「非常符合 (滿意)」分別給予 1 分至 5 分。

3.4.3 預試實施過程

本研究在進行正式施測前，為提高問卷的可行性，先進行問卷的預試，因考量施測的時間和人力、物力有限，以網路為預試的對象，共回收 321 份。

3.4.4 信度、效度考驗分析

一、信度分析

根據 De Vellis(1998)的看法，項目分析的量化至少包括相關分析（修正後項目及總分相關）、題項變異數及題項平均數等。經剔除無效問卷後，本研究採用內部一致性方法（Criterion of internal consistency）及相關分析法（correlation analysis）進行項目的分析，以刪除不良題目項目。內部一致性是將預試樣本在量表總分的高低下，取極端的 27%分為高低兩組，再計算個別題目在兩個極端的平均數。相關係數愈高，內部一致性就愈高。在兩個極端組之得分應具有明顯差異。

二、效度分析

效度即測量的正確性，指測驗或其他測量工具確實能測得其所欲測量的特質或功能程度。（邱皓政，2002）本研究為使施測量表具備良好效度，採用描述性統計及因素分析。

本研究為了資料處理便利，便把李克特氏五點量表之值視為等距變項，故五點量表之測量結果用來進行因素分析。進行因素分析前先檢驗各變項之間的相關性，故以 KMO 與 Bartlett 檢定進行檢驗。

根據 Kaiser（1974）的建議，進行因素分析除了需考量選取因素個性多寡等變項等問題，故該測量工具是否適合進行因素分析前必須先進行檢定。

本研究工具量表之項目信度分析結果，其判斷之準則引自吳明隆（2003）如下表 3.4 所示：

表 3.4 KMO 統計因素分析適合性表

KMO 統計量	因素分析適合性
.90 以上	極適合進行因素分析
.80 以上	適合進行因素分析
.70 以上	尚可進行因素分析
.60 以上	勉強進行因素分析
.50 以上	不適合進行因素分析
.50 以下	非常不適合進行因素分析

3.5 研究調查實施

本研究在決定研究方向、研究問題後，進入準備階段，包括蒐集相關文獻及探討，準備階段完成後，開始問卷編製。經過編擬問卷與前測之後，進行問卷修正，完成正式問卷，接著分別針對雲林布袋戲館的遊客實施現場問卷調查及網路線上問卷調查，所得資料經分析後，將綜合研究結果提出討論與建議，並完成報告之撰寫，本研究實施程序說明如下：

3.5.1 研究計畫的擬定

確定研究主題之後，廣泛閱讀相關文獻及書籍，並且開始著手蒐集與研究主題相關資料。

3.5.2 文獻閱讀

本研究利用中華民國博碩士論文摘要檢索系統期刊及學者著作等，加以整理分析探討，建立研究架構，並依據相關布袋戲館書籍作為參考，為編製問卷基礎。

3.5.3 編製問卷

預試問卷訂定後，以網路問卷方式曾至雲林布袋戲館為預試的施測對象。問卷回收後，進行信、效度分析，以評估預試題目的適切性，作為題目改善的依據，將不適當的題目刪除及修正，再與指導教授討論後，製成正式問卷。

經由問卷建立信效度後，問卷如附錄一、附錄二，內容共分為三部份：第一部分為「遊客參觀吸引感受度」量表，共計 12 題；第二部份為「歷史建物活化再利用展示模式-布袋戲館展示模式」量表，共計 12 題；第三部份為「服務品質」量表，共計 10 題。計分方式採用李克特氏量表 (Likert-type scale) 的五等距尺度衡量，受試者依照「符合及滿意程度」高低填答每一測量項目。計分方式為「非常符合」及「非常滿意」給予 5 分、「符合」及「滿意」給予 4 分、「無意見」給予 3 分、「不符合」及「不滿意」給予 2 分、「非常不符合」及「非常不滿意」給予 1 分。分述如下：

- 一、「遊客參觀吸引感受度」量表：本研究指遊客在參觀雲林布袋戲館時的感受分為五部份，共計 12 題。
- 二、「布袋戲館展示模式」量表：本研究將布袋戲館展示模式在 12 個項目中，以展示方式的種類為基礎面部份，共計 12 題。
- 三、「服務品質」量表：本研究將布袋戲館服務分為五層面部份，共計 10 題。
- 四、遊客屬性資料：共計 7 題（如表 3.5）所示。

表 3.5 遊客屬性資料題目一覽表

屬性	選項	填答身分
性別	男、女	遊客
年齡	18 歲以下、19-25 歲、26-35 歲、 36-45 歲、46-55 歲、56 歲以上	遊客
婚姻狀況	未婚、已婚、其他	遊客
教育程度	國中小、高中職、專科大學、碩 博士	遊客
居住地	北部地區、中部地區、南部地區、 東部地區、其他	遊客
與誰同行	家人、朋友、公司團體、其他	遊客
參觀動機	研究、工作需求、布袋戲迷、參 觀、參加活動、其他	遊客

3.5.4 問卷預試

經過預試後將不適當的題目刪除，並加以分類，進行正式問卷的列印。由研究者親自攜帶問卷至布袋戲館內進行問卷，本研究調查以當日來館參觀的遊客及曾至布袋戲館為調查對象。

3.5.5 問卷回收

將回收的問卷收齊之後，開始核對問卷回收狀況。

3.5.6 資料分析

將回收的問卷加以整理，並剔除填答不完整或有遺漏者，將問卷依排序輸入電腦，並以 SPSS 22.0 及 Office Excel 2010 進行本研究所需統計及分析。

3.5.7 撰寫研究報告

依照研究目的及流程，將問卷調查後的內容予以分析及討論，並驗證研究假設討論研究結果，完成研究報告。

3.6 資料處理

本研究將問卷回收之後，將有效問卷資料整理編碼，輸入電腦建檔，使用 SPSS 22.0 for Windows 套裝軟體及 Office Excel 2010，進行研究假設考驗與資料分析。

3.6.1 資料整理

本研究的預試和正式問卷施測，依下列步驟進行，以求研究的確切。

一、資料檢核

當預試和正式問卷調查回收後，逐一檢視問卷問答題情形，凡是資料填寫不全或固定答案者，均逐一剔除。

二、資料編碼

對於有效問卷予以編碼，並輸入電腦建檔，使問卷調查資料成為有系統的數據。

三、資料核對

資料建檔後，根據 SPSS 統計套裝軟體中的 Frequency 功能，核對出是否有資料異常者，並加以修正，使調查的資料能正確無誤。

3.6.2 統計分析

本研究依據研究目的，以下列統計方法分析研究資料及驗證各項研究問題。

一、以描述性統計之次數分配百分比，描述遊客屬性基本資料統計變項及遊客參觀行為統計變項；以平均數與標準差描述。

二、以交叉分析，分析不同背景屬性之遊客參觀吸引感受度、布袋戲館展示模式及服務品質差異分析。



第四章 雲林布袋戲館滿意度分析

本章第一部分為遊客基本資料分析、遊客參觀吸引感受度程度排序分析、歷史建物活化再利用展示模式程度排序分析及服務品質程度排序分析，第二部分為信效度分析、第三部分為交叉分析、第四部分為遊客建議分析、第五部分為小結分析。

4.1 基本資料分析

本研究基本資料分析是採描述性統計。針對參觀雲林布袋戲館的遊客進行問卷，有效問卷回收為 321 份。基本資料整理如表 4.1 所示：

表 4.1 遊客基本資料統計表

背景變項	敘述	人數/次數	百分比
性別	女	271	84.4%
	男	50	15.6%
年齡	18 歲以下	8	2.5%
	19-25 歲	96	29.9%
	26 -35 歲	94	29.3%
	36-45 歲	123	38.3%
	46-55 歲	0	0%
	56 歲以上	0	0%
婚姻狀況	未婚	189	58.9%
	已婚	131	40.8%
	離婚	1	0.3%

表 4.1 遊客基本資料統計表(續)

背景變項	敘述	人數/次數	百分比
教育程度	國中小	3	0.9%
	高中(職)	16	5.0%
	專科、大學	286	89.1%
	碩、博士以上	16	5.0%
居住地	北部地區	78	24.3%
	中部地區	125	38.9%
	南部地區	88	27.4%
	本地居民	25	7.8%
	其他	5	1.6%
同行者	家人	231	72.0%
	朋友	82	25.5%
	公司團體	7	2.2%
	其他(自己)	1	0.3%
得知布袋戲館 相關訊息	報章雜誌	4	1.2%
	電視媒體	5	1.6%
	親朋好友告知	29	9.0%
	網路	169	52.6%
	在地文宣	114	35.5%
至布袋戲館參 觀原因	工作需求	6	1.9%
	布袋戲迷	4	1.2%
	參加活動	97	30.2%
	參觀	214	66.7%

如上表 4.1 所示，遊客性別部份以女性觀眾較多有 271 人，占 84.4%，男性則有 50 人，占 15.6%；年齡部份以 36-45 歲遊客較多有 123 人，占 38.3%，其次是 19-25 歲有 96 人，占 29.9%、26-35 歲有 94 人，占 29.3%、18 歲以下有 8 人占 2.5%；婚姻方面，以已婚 189 人，占 58.9%、未婚有 131 人，占 40.8%

及其他(離婚)1人,占0.3%,調查未婚者與已婚者接受問卷的顯示有點差異,表示目前社會已婚者居多;教育程度方面,教育程度以專科、大學多有286人,占89.1%、其次是高中(職)有16人,占5.0%、碩、博士以上有16人,占5.0%及國中小有3人,占0.9%;

居住地以中部地區為最多有125人,占38.9%、其次是南部地區有88人,占27.4%、北部地區有78人,占24.3%、本地居民有25人,占7.8%及其他的有5人,占1.6%,顯示半數以上的遊客集中在中部,由數據也可發現,其實在地居民偶爾也是會至館外做休閒活動;與誰同行至布袋戲館大多都是和家人居多有231人,占有72.0%、其次是朋友有82人,占25.5%、公司團體7人,占2.2%、其他(自己)1人,占0.3%,由此顯示布袋戲館是與家人同遊的去處;得知布袋戲館訊息以網路居多有169人,占52.6%、其次是在地文宣有114人,占35.5%、親朋好友有29人,占9.0%、電視媒體5人,占1.6%,報章雜誌有4人,占1.2%,顯示布袋戲館訊息傳達最多是網路得知,由此可見,遊客也是分別從在地文宣上得知資訊;至布袋戲館參觀為參觀居多占66.7%,其次是參加活動占30.2%、工作需求占1.9%、布袋戲迷占1.2%(如表4.1)所示。

4.2 遊客參觀吸引感受度排序分析

在遊客參觀吸引感受度程度,採用李克特氏五點量表詢問遊客,並將感受度排序(如圖4.1)所示。

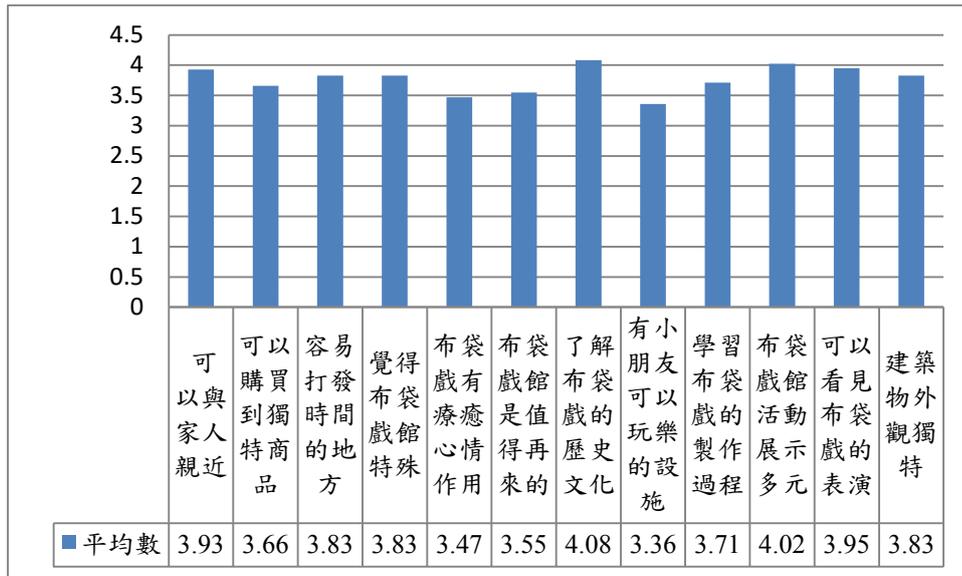


圖 4.1 遊客參觀吸引感受度平均數長條圖

其中最注重前三名分別為：了解布袋戲的歷史文化（平均數=4.08），布袋戲館活動展示多元（平均數=4.02），可以與家人親近（平均數=3.93）。而遊客最不吸引的最後三名分別為有小朋友可以玩樂的設施（平均數=3.36），布袋戲有療癒心情作用（平均數=3.47），布袋戲館是值得再來的（平均數=3.55），由上圖 4.1 所示，在遊客參觀吸引感受折線圖中，可清楚知道遊客在參觀時所感受符合度，平均數 3.77，由此可知遊客對於參觀感受是尚可，並由上圖可知道布袋戲館較具有文化歷史傳統教育特色，觀光遊樂之屬性則相對較弱。

4.3 歷史建物活化再利用-布袋戲館展示模式程度排序分析

在歷史建物活化再利用-布袋戲館展示模式程度排序分析，採用李克特氏五點量表來詢問遊客的意見（如圖 4.2）所示。

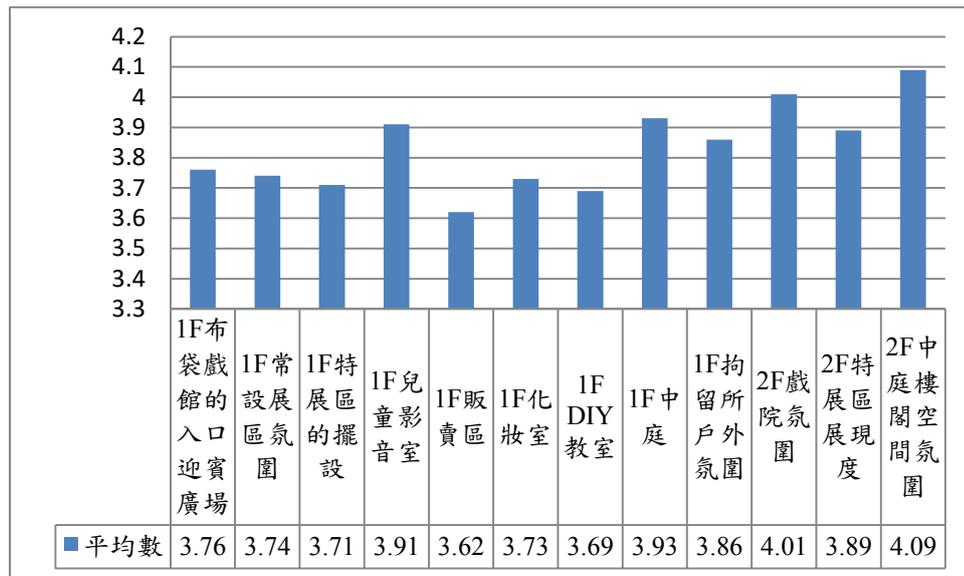


圖 4.2 歷史建物活化再利用-布袋戲館展示模式平均數長條圖

由上圖 4.2 所示，其中最受歡迎的前三名展示模式分別為二樓中庭樓閣空間氛圍（平均數=4.09），二樓戲院氛圍（平均數=4.01），一樓中庭（平均數=3.93）。而最不受歡迎最後三名分別為一樓販賣區（平均數=3.62），一樓特展區的擺設（平均數=3.71），一樓化妝室（平均數=3.73）。在展示中以一樓販賣區滿意度最低，經本研究者實地觀察及歸納問卷內受訪者意見分析，因一樓販賣區展售環境與商品擺設方式並不吸引參觀者，且所販售之商品多不具特色且價位並非親民，難以引起參觀者購買意願，亦因而導致參觀者對販賣區滿意度低落。

4.4 服務品質程度排序分析

服務品質程度排序分析，採用李克特氏五點量表詢問遊客的意見（如圖 4.3）所示。

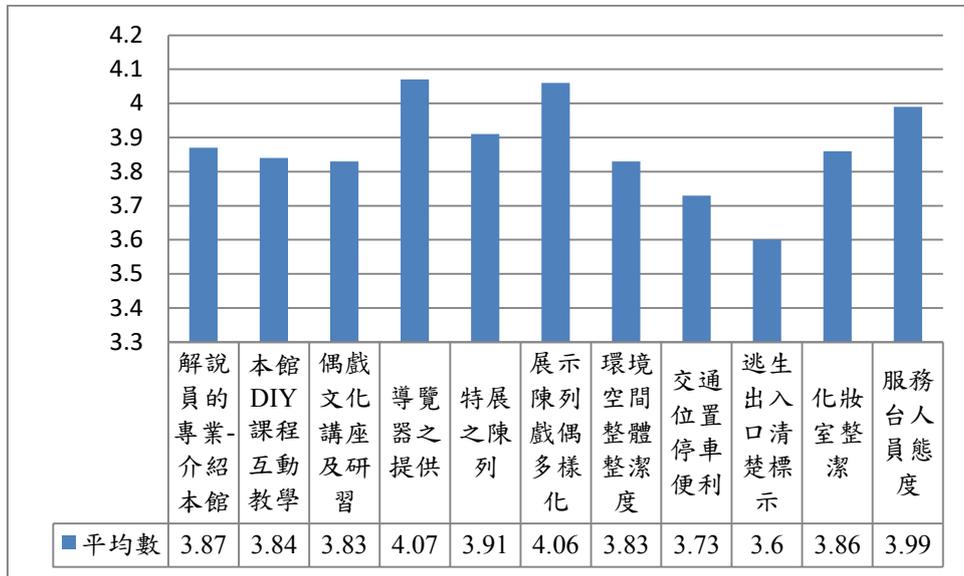


圖 4.3 服務品質平均數長條圖

由上圖 4.3 所示，其中最注重前三名分別為導覽器之提供（平均數=4.07），展示陳列戲偶多樣化（平均數=4.06），服務台人員態度（平均數=3.99）。而遊客最不注重的最後三名分別為逃生出入口清楚標示（平均數=3.60），交通位置停車便利（平均數=3.73），環境空間整潔度與講座及研習（平均數=3.83）。

4.5 信度分析

信度分析：傳統的 Cronbach' s Alpha 係數通常必須在 0.5 以上，才具有可信的信度。吳統雄（1984：145）參考了各種信度的範圍，建議可採（如表 4.2）為信度範圍標準，作為取捨：

表 4.2 信度範圍標準

	信度範圍	可信賴程度	備 考
1	信度值 \leq 0.30	不可信	
2	0.30 $<$ 信度值 \leq 0.40	勉強可信	
3	0.40 $<$ 信度值 \leq 0.50	尚可信	
4	0.50 $<$ 信度值 \leq 0.70	可信	最常見的信度圍
5	0.70 $<$ 信度值 \leq 0.90	很可信	次常見的信度圍
6	信度值 $<$ 0.90	十分可信	

資料來源：吳統雄，1984：145

根據 De Vellis(1998)的看法，項目分析的量化至少包括相關分析（修正後項目及總分相關）、題項平均數等。經剔除無效問卷後，本研究採用內部一致性方法（Criterion of internal consistency）及相關分析法（correlation analysis）進行項目的分析，以刪除不良題目項目。內部一致性是將預試樣本在量表總分的高低下，取極端的 27%分為高低兩組，再計算個別題目在兩個極端的平均數。相關係數愈高，內部一致性就愈高。在兩個極端組之得分應具有明顯差異。本研究工具量表之項目信度分析結果（如表 4.3）所示。

表 4.3 可靠性統計量

Cronbach's ¹¹ Alpha 值	以標準化項目為準的 Cronbach's Alpha 值	項目的個數
.939	.945	35

¹¹ Cronbach's 是代表一個量表中全部項目中所有折半組合之間相關係數的平均值。

在信度的分析下，觀察值有效值達 100%，以 alpha 分析此問卷信度可見此係數 0.939，標準化係數為 0.945，一般如果 α 值不低於 0.8 就被認為信度較高的標誌，故本調查的信度佳。

本研究量表分三層面：第一層面遊客參觀吸引感受度五部份之信度；第二層面歷史建物活化再利用-布袋戲館展示模式三部份之信度；第三層面服務品質五部份之信度。

在「歷史建物活化再利用滿意度調查遊客滿意度」問卷之檢定分析結果，KMO 值為 .897，根據 Kaiser (1974) 觀點，KMO 值若小於 .50 則不建議進行因素分析，若要進行因素分析，KMO 值必須至少 .60 以上。

表 4.4 KMO 與 Bartlett 檢定表

量表		感受度	展示 模式	服務 品質
KMO 檢定表				
Kaiser-Meyer-Olkin 取樣適 切性量數		.792	.856	.848
Bartlett 的 球形檢定	近似卡方分配	3961.880	4687.452	4828.098
	df	66	66	55
	P 值	.000	.000	.000

由上表所示，本研究皆屬於可接受範圍內，表示可以進行因素分析；而 Bartlett 球形檢定之卡方值分別為 3961.880、4687.452、4828.098；自由度為 66、66、55，顯著性值皆為 .000，表示達顯著，代表母群體的相關矩陣間有共同因素存在，適合進行因素分析。

本研究自編「歷史建物活化再利用滿意度調查遊客滿意度」問卷，第一部份共 12 題、第二部份共 12 題、第三部份共 11 題，合計共 35 題。以李克特氏五點量表方式測量，有 321 位有效受試者填答，將受試者填答的資料進行因素分析，以主成分因素分析法及最大變異數直交轉軸方式進行。

4.5.1 第一部份：遊客參觀吸引感受度

在進行根據 Kaiser 的建議，挑選特徵值大於 1，作為因素個數篩選的初步標準。資料分析完成後，發現以特徵值大於 1 的方式進行因素萃取，則可萃取出 4 個因素。且因素個數為 5 時，具經濟效益又可提出明確且有意義的分類萃取，故本研究工具將內容歸納為五個部份，亦即表示本測驗的建構效度為.945，根據此數據結果，表示該工具仍具有優良的建構效度，其結果（如表 4.5）所示。

表 4.5 吸引度因素分析表

相關構面	因素	共同性	個別項目 總分相關 數	Cronba ch's α 係數
吸引度	可以與家人親近	0.681	0.824**	0.945
	可以購買到獨特商品	0.631	0.790**	
	容易打發時間的地方	0.699	0.651**	
	覺得布袋戲館特殊	0.734	0.861**	
	布袋戲有療癒心情作用	0.782	0.654**	
	布袋戲館是值得再來的	0.824	0.887**	
	了解布袋戲的歷史文化	0.795	0.482**	
	有小朋友可以玩樂的設施	0.835	0.850**	
	學習布袋戲的製作過程	0.829	0.881**	
	布袋戲館活動展示多元	0.539	0.722**	
	可以看見布袋戲的表演	0.659	0.822**	
	建築物外觀獨特	0.724	0.847**	

*.在顯著水準為0.05時(雙尾)，相關顯著。

本研究經由因素分析，萃取出三個因素，再將遊客參觀吸引感受度分成五部份，分別根據各問項的內涵，因內容因素的符合共同的共通性，分別命名為「體驗性」、「學習性」、「趣味性」，因素分析摘要表如表 4.6 所示。

表 4.6 遊客參觀吸引感受度因素分析摘要表

因素命名	問卷內容	共同性	特徵值
因素一 體驗性	有小朋友可以玩樂的設施	0.835	3.196
	布袋戲館活動展示多元	0.539	
	建築物外觀獨特	0.724	
	了解布袋戲的歷史文化	0.795	
	學習布袋戲的製作過程	0.829	
因素二 心靈性	布袋戲有療癒心情作用	0.782	2.461
	布袋戲館是值得再來的	0.824	
	容易打發時間的地方	0.699	
	可以與家人親近	0.681	
因素三 趣味性	可以購買到獨特商品	0.631	2.314
	覺得布袋戲館特殊	0.734	
	可以看見布袋戲的表演	0.659	

由上表所示，且剔除小於特徵值.30 的數值，並根據其解釋量大小依序排列，此結果顯示因素分析後所萃取之因素的結果，將 12 個問項分成 3 個因素，「體驗性」、「心靈性」、「趣味性」，並將其結果歸納為因素分析摘要表，共同性越高，表示該變項與其他變項之間可測量的共同特質越多，亦就是說明該題的重要性越大。

4.5.2 第二部份：歷史建物活化再利用－展示模式

在進行根據 Kaiser 的建議，挑選特徵值大於 1，作為因素個數篩選的初步標準。資料分析完成後，發現以特徵值大於 1 的方式進行因素萃取，則可萃取出 4 個因素。且因素個數為 3 時，具經濟效益又可提出明確且有意義的分類萃取，故本研究工具將內容歸納為三個構面，根據此數據結果，表示該工具仍具有優良的建構效度，其結果（如表 4.7）所示。

表 4.7 展示模式因素分析表

相關構面	因素	共同性	個別項目 總分相關 數	Cronba ch's α 係數
展示模式	1一樓布袋戲館的入口迎賓廣場	0.836	0.873**	0.950
	2一樓常設展區氛圍	0.862	0.806**	
	3一樓特展區的擺設	0.878	0.884**	
	4一樓兒童影音室	0.921	0.543**	
	5一樓販賣區	0.890	0.844**	

表 4.7 展示模式因素分析表(續)

相關構面	因素	共同性	個別項目 總分相關 數	Cronba ch's α 係數
展示模式	6一樓化妝室	0.836	0.903**	0.950
	7一樓DIY教室	0.906	0.857**	
	8一樓中庭	0.771	0.536**	
	9一樓拘役所戶外氛圍	0.832	0.910**	
	10二樓戲院氛圍	0.782	0.756**	
	11二樓特展區展現度	0.850	0.913**	
	12二樓中庭樓閣空間氛圍	0.725	0.632**	

萃取法：主成份分析。

**在顯著水準為 0.01 時(雙尾)，相關顯著。

本研究經由因素分析，萃取出三個因素，再將歷史建物活化再利用－展示模式分成三部份，分別根據各問項的內涵，因內容因素的符合共同的共通性，分別命名為「一樓空間展示」、「二樓空間展示」、「建築空間氛圍展示」，因素分析摘要表如表 4.8 所示。

表 4.8 遊客參觀歷史建物活化再利用－展示模式因素分析摘要表

因素命名	問卷內容	共同性	特徵性
因素一 一樓空間展示	一樓常設展區氛圍	0.862	2.632
	一樓特展區的擺設	0.878	
	一樓兒童影音室	0.921	
	一樓DIY教室	0.906	
因素二 二樓空間展示	二樓戲院氛圍	0.782	2.130
	二樓特展區展現度	0.850	
	二樓中庭樓閣空間氛圍	0.725	
因素三 建築空間氛圍 展示	一樓布袋戲館的入口迎賓廣場	0.836	3.572
	一樓郡役所戶外氛圍	0.832	
	一樓中庭	0.771	
	一樓販賣區	0.890	
	一樓化妝室	0.836	

且剔除小於特徵值.30 的數值，並根據其解釋量大小依序排列，此結果顯示因素分析後所萃取之因素的結果，將 12 個問項分成 3 個因素，「一樓空間展示」、「二樓空間展示」、「建築空間氛圍展示」，並根據各問項的內涵，對

各因素分別命名，並將其結果歸納為因素分析摘要表，共同性越高，表示該變項與其他變項之間可測量的共同特質越多，亦就是說明該題性的重要性越大。

4.5.3 第三部份：服務品質

在進行根據 Kaiser (1974) 的建議，挑選特徵值大於 1，作為因素個數篩選的初步標準。資料分析完成後，發現以特徵值大於 1 的方式進行因素萃取，則可萃取出 2 個因素。且因素個數為 5 時，具經濟效益又可提出明確且有意義的分類萃取，故本研究工具將內容歸納為五個構面，亦即表示本測驗的建構效度為.951，根據此數據結果，表示該工具仍具有優良的建構效度，根據此數據結果，表示該工具仍具有優良的建構效度，其結果如表 4.9 所示。

表 4.9 服務品質因素分析表

相關構面	因素	共同性	個別項目 總分相關 數	Cronba ch's α 係數
服務品質	服務台人員態度	0.847	0.839**	0.951
	解說員的專業介紹本館	0.787	0.869**	
	DIY課程互動教學	0.849	0.915**	
	偶戲文化講座及研習	0.838	0.912**	
	導覽器之提供	0.614	0.776**	
	特展之陳列	0.813	0.877**	
	展示陳列戲偶多樣化	0.604	0.767**	
	環境空間整體整潔度	0.975	0.390**	
	交通位置停車便利	0.912	0.946**	
	逃生出入口清楚標示	0.785	0.832**	
化妝室整潔	0.700	0.832**		

萃取法：主成份分析。

**在顯著水準為0.01時(雙尾)，相關顯著。

本研究經由因素分析，萃取出二個因素，再將水服務品質分成五層面，

分別根據各問項的內涵，因內容因素的符合共同的共通性，分別命名為「空間品質」、「接待品質」，因素分析摘要表如表 4.10 所示。

表 4.10 遊客參觀服務品質因素分析摘要表

因素命名	問卷內容	共同性	特徵性
因素一 空間品質	特展之陳列	0.813	3.906
	展示陳列戲偶多樣化	0.604	
	環境空間整體整潔度	0.975	
	化妝室整潔	0.700	
	交通位置停車便利	0.912	
	逃生出入口清楚標示	0.785	
因素二 接待品質	服務台人員態度	0.847	4.005
	偶戲文化講座及研習	0.838	
	解說員的專業介紹本館	0.787	
	導覽器之提供	0.614	
	DIY課程互動教學	0.849	

且剔除小於特徵值.30 的數值，並根據其解釋量大小依序排列，此結果顯示因素分析後所萃取之因素的結果，將 11 問項分成 2 個因素，「空間品質」、「接待品質」，並根據各問項的內涵，對各因素分別命名，並將其結果歸納為因素分析摘要表，共同性越高，表示該變項與其他變項之間可測量的共同特質越多，亦就是說明該題的重要性越大。

由遊客參吸引觀感受度、歷史建物活化再利用－展示模式及服務品質發現遊客最在意的是與問項差距分析在遊客參觀吸引感受度至布袋戲館參觀的分析、參觀遊客吸引感受度及等距變項，將五點量表之測量結果用來進行因素分析，進行因素分析前先檢驗各變項之間的相關性，故以 KMO 與 Bartlett 檢定進行檢驗。

4.5.4 遊客參觀吸引感受度三部份之信度：

遊客參觀吸引感受度三部份之信度分別為（如表 4.11）及（圖 4.4）所示。

表 4.11 遊客參觀吸引感受度信度表

因素	變項	Cronbach's Alpha 係數值
體驗性	有小朋友可以玩樂的設施	0.789
	布袋戲館活動展示多元	
	建築物外觀獨特	
	了解布袋戲的歷史文化	
	學習布袋戲的製作過程	
心靈性	布袋戲有療癒心情作用	0.786
	布袋戲館是值得再來的	
	可以與家人親近	
	容易打發時間的地方	
趣味性	可以購買到獨特商品	0.843
	覺得布袋戲館特殊	
	可以看見布袋戲的表演	

由上表所示，在遊客參觀吸引感受度信度表，五個部份 Cronbach's Alpha 係數值分別為體驗性 0.789、心靈性 0.786、趣味性 0.843。

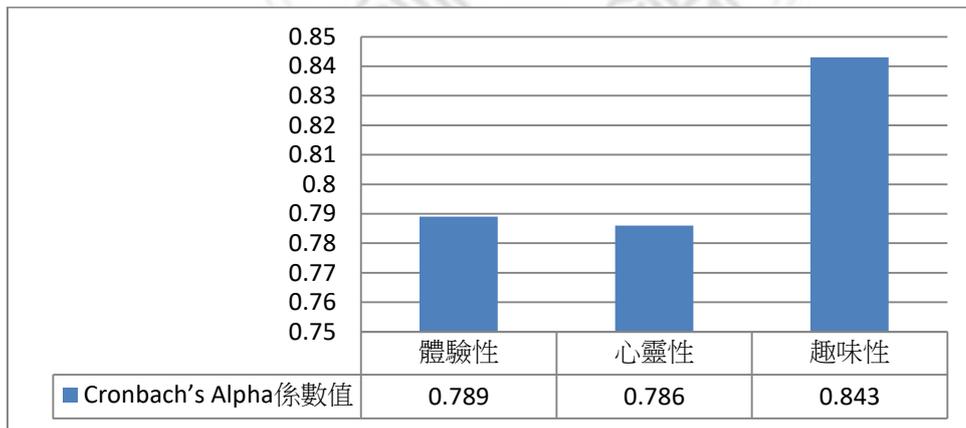


圖 4.4 遊客參觀吸引感受度信度 Cronbach's Alpha 係數圖

由上圖所示，體驗性、心靈性、趣味性的 Cronbach's Alpha 係數值皆在 0.5 以上，在信度來說是可信的。

4.5.5 歷史建物活化再利用－展示模式三部份之信度：

第二部份歷史建物活化再利用－展示模式三部份之信度分別為(表 4.12)及(圖 4.5)所示。

表 4.12 歷史建物活化再利用－展示模式信度表

因素	變 項	Cronbach's Alpha 係數值
一樓空間展示	一樓常設展區氛圍	0.747
	一樓特展區的擺設	
	一樓兒童影音室	
	一樓DIY教室	
二樓空間展示	二樓戲院氛圍	0.713
	二樓特展區展現度	
	二樓中庭樓閣空間氛圍	
建築空間氛圍展示	一樓布袋戲館的入口迎賓廣場	0.862
	一樓郡役所戶外氛圍	
	一樓中庭	
	一樓販賣區	
	一樓化妝室	

由上表所示，在歷史建物活化再利用－展示模式信度表，三個部份 Cronbach's Alpha 係數值分別為一樓空間展示 0.747、二樓空間展示 0.713、建築空間氛圍展示 0.862。

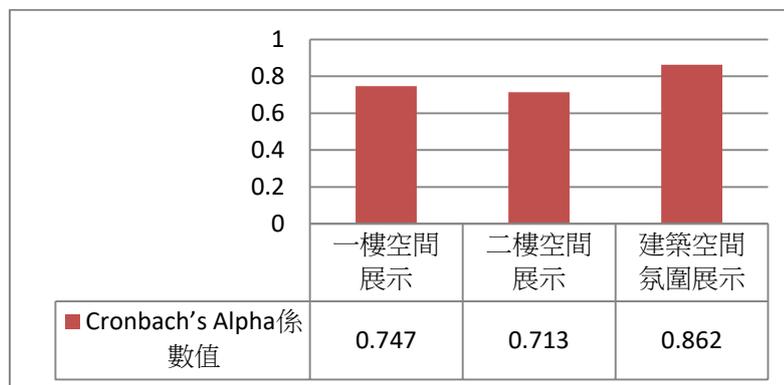


圖 4.5 歷史建物活化再利用－展示模式信度 Cronbach's Alpha 係數圖

由上圖所示，一樓空間展示、二樓空間展示、建築空間氛圍展示的 Cronbach' s Alpha 係數值皆在 0.5 以上，在信度來說是可信的。

4.5.6 服務品質五部份之信度：

第三部份服務品質五部份之信度分別為（表 4.13）及（圖 4.6）所示。

表 4.13 服務品質信度表

因素	變項	Cronbach's Alpha 係數值
空間品質	特展之陳列	0.863
	展示陳列戲偶多樣化	
	環境空間整體整潔度	
	化妝室整潔	
	交通位置停車便利	
	逃生出入口清楚標示	
接待品質	DIY課程互動教學	0.935
	服務台人員態度	
	偶戲文化講座及研習	
	解說員的專業介紹本館	
	導覽器之提供	

由上表 4.13 所示，在服務品質信度表，五個部份 Cronbach' s Alpha 係數值分別為空間品質 0.863、接待品質 0.935。

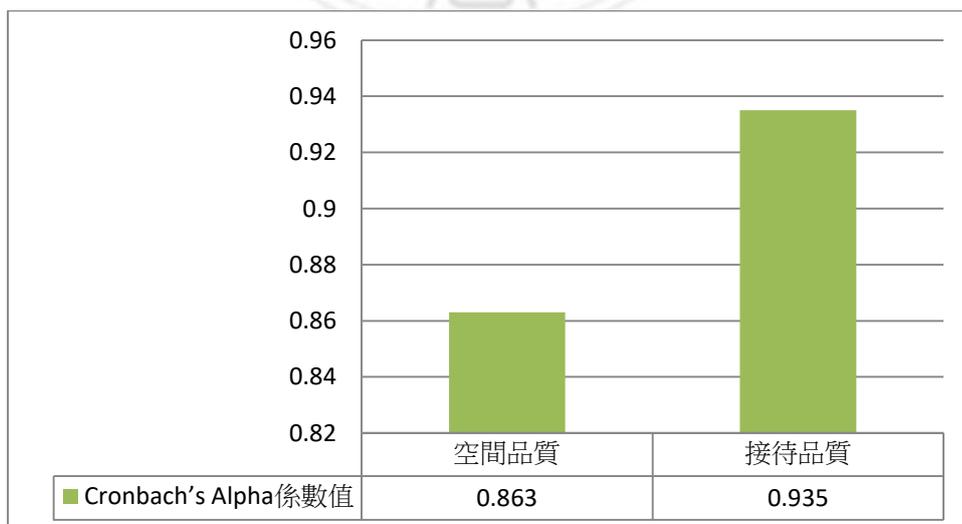


圖 4.6 服務品質信度 Cronbach' s Alpha 係數圖

由上圖所示，空間品質、接待品質的 Cronbach' s Alpha 係數值皆在 0.5 以上，在信度來說是可信的。

另外，內容的效度指量表內容的適切性，即量表是否涵蓋所需要衡量的構念，衡量一個測量本身所包含構念意義的範圍程度（張紹勳，2003）；本研究問卷的變數項目，參考相關文獻理論修改而定。

4.6 各部份的平均數分析

本研究針對性別、年齡、婚姻狀況、教育程度、居住地、參觀原因和遊客參觀動機，以遊客參觀吸引感受度三部份（體驗性、學習性、趣味性）、展示模式三部份（一樓空間展示、二樓空間展示、建築空間氛圍展示）及服務品質二部份（空間品質、接待品質）進行統計之後，結果分述如下：

4.6.1 平均數分析之遊客性別

一、遊客參觀吸引感受度

各部份依性別逐一以描述性的結果，性別（男性 50 人；女性 271 人）對體驗性、學習性、趣味性平均數折線圖（如圖 4.7）所示。

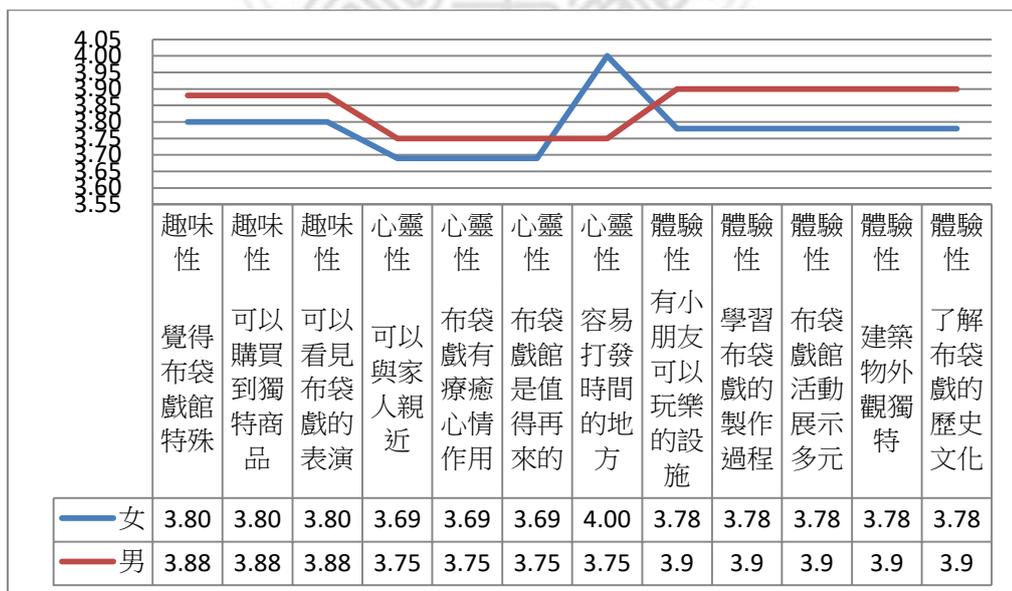


圖 4.7 遊客性別與遊客參觀吸引感受度平均數折線圖

由上圖所知，遊客性別與遊客參觀吸引感受度女性對於趣味性符合度高；男性對體驗性符合度高，則心靈性符合度低。

二、歷史建物活化再利用展示模式

針對各部份依性別逐一以描述性統計的結果，性別對一樓空間展示、二樓空間展示及建築空間氛圍展示平均數折線圖（如圖 4.8）所示。

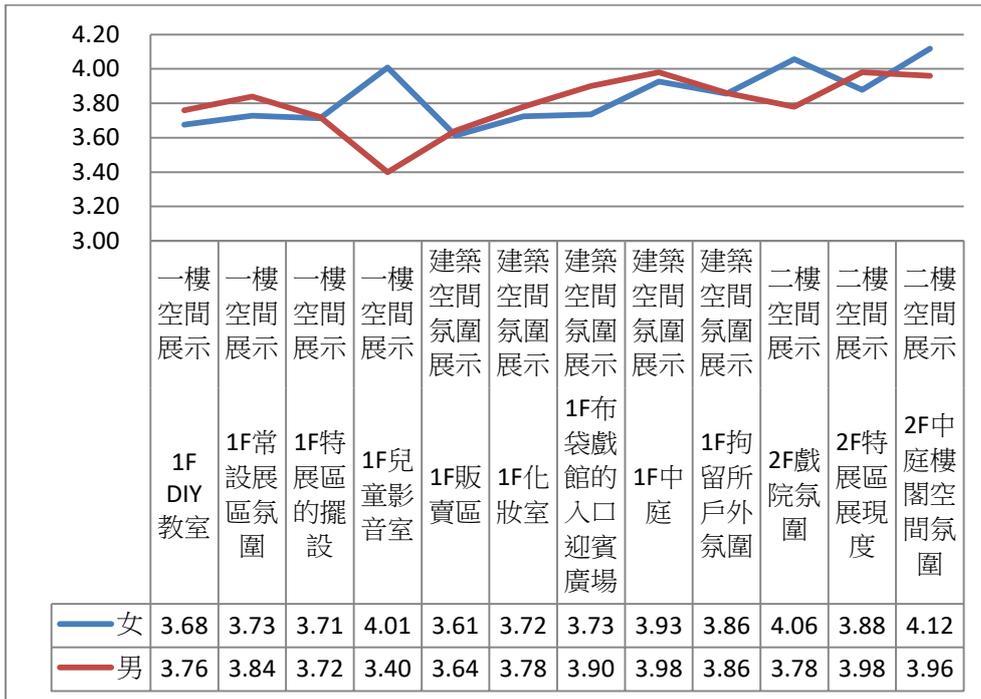


圖 4.8 遊客性別與歷史建物活化再利用展示模式平均數折線圖

如上圖所示，遊客性別對於二樓空間展示部份之二樓戲院氛圍滿意度高，則一樓空間展示兒童影音室展示部份之滿意度低。

三、服務品質

針對各部份依性別逐一以描述性的結果，性別對空間品質、接待品質平均數折線圖（如圖 4.9）所示。

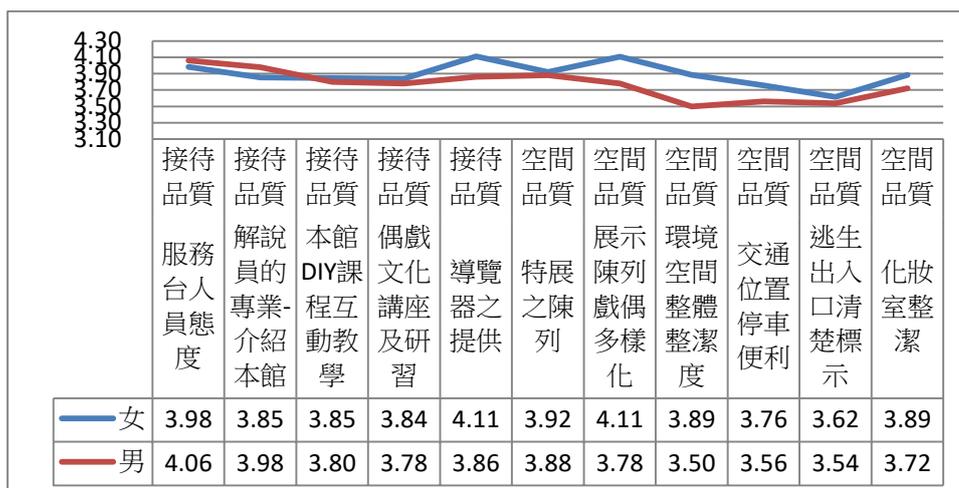


圖 4.9 遊客性別與服務品質平均數折線圖

由上圖所示，遊客性別對於服務品質接待品質部份之服務台人員態度潔滿意度高，則對於空間品質部份之環境空間整體潔度低。

4.6.2 平均數分析之遊客年齡

一、遊客參觀吸引感受度

針對各部份依年齡逐一以描述性的結果，年齡（18 歲以下 8 人；19-25 歲 96 人；26-35 歲 94 人；36-45 歲 123 人）對體驗性、心靈性、趣味性平均數折線圖（如圖 4.10）所示。

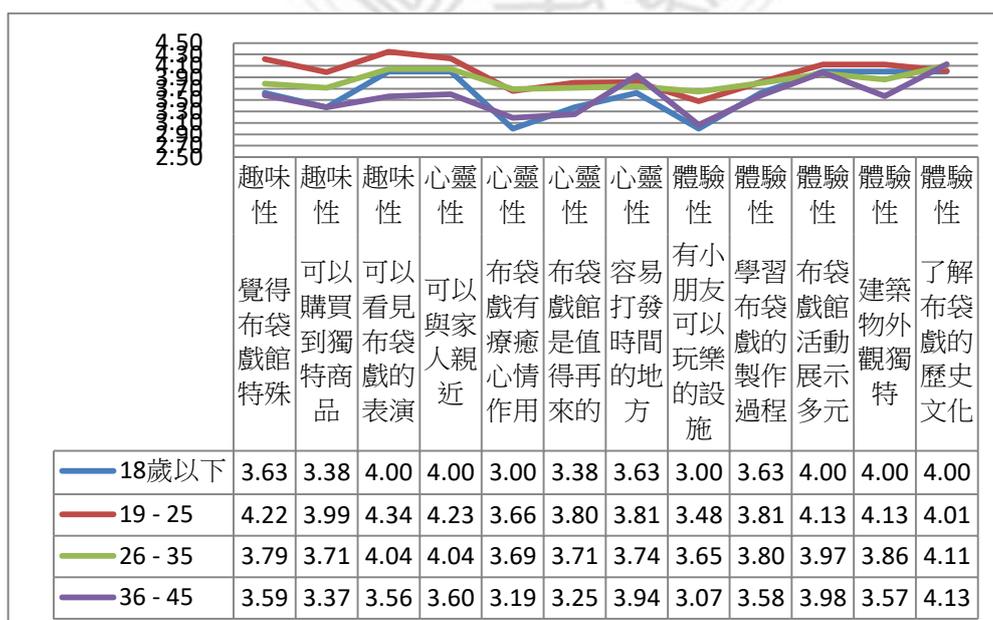


圖 4.10 遊客年齡與遊客參觀吸引感受度平均數折線圖

由上圖所示，遊客年齡與遊客參觀吸引感受度，以 55 歲以下以體驗性部份為主，則 36-45 歲以上以了解布袋戲的歷史文化吸引度高為主。

二、歷史建物活化再利用－展示模式

針對各部份依年齡逐一以描述性統計的結果，年齡對一樓空間展示、二樓空間展示及建築空間氛圍展示平均數折線圖（如圖 4.11）所示。

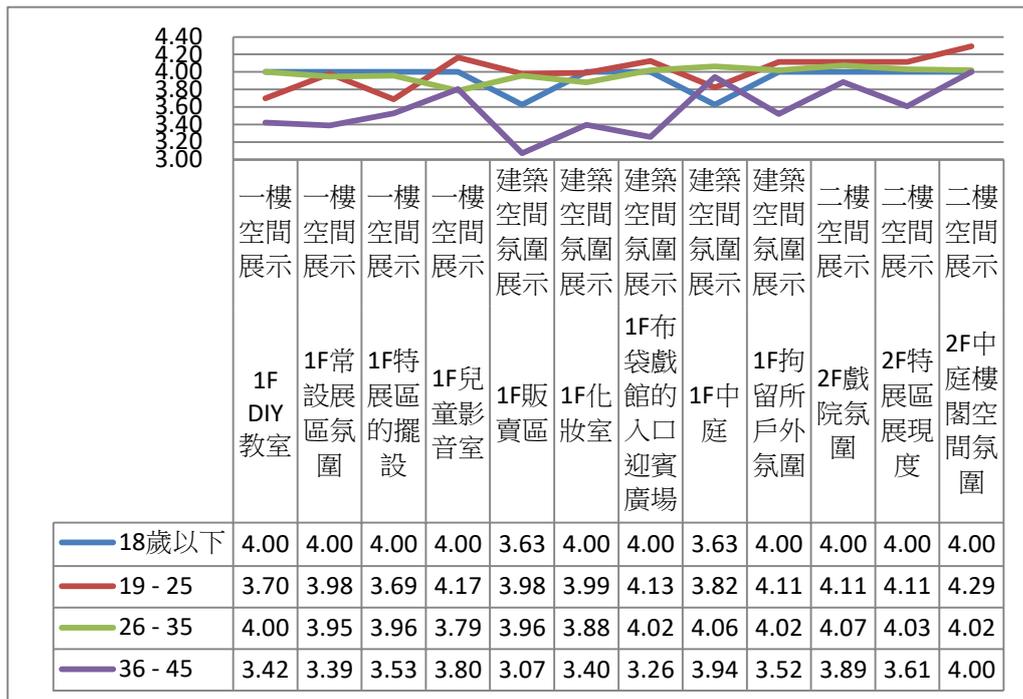


圖 4.11 遊客年齡與歷史建物活化再利用展示模式平均數折線圖

由上圖所示，遊客年齡與歷史建物活化再利用展示模式，以 19-25 歲、26-35 歲及 36-45 歲以二樓空間展示吸引度最高為主。

三、服務品質

針對各部份依年齡逐一以描述性統計的結果，年齡對空間品質、接待品質平均數折線圖（如圖 4.12）所示。

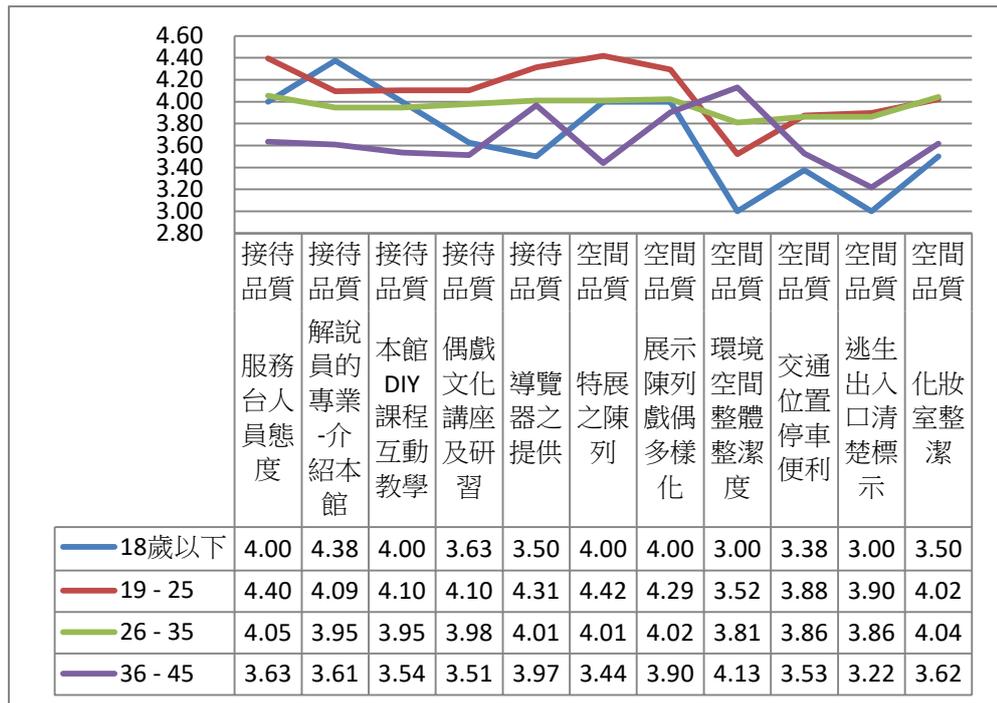


圖 4.12 遊客年齡與服務品質平均數折線圖

由上圖所示，遊客年齡與服務品質遊客年齡以空間品質為主。

4.6.3 平均數分析之婚姻狀況

婚姻狀況分三種，未婚、已婚及其他，因其他只有一人，無法看出端倪，故將此階段以未婚及已婚為主，人數為 N：321 人數（未婚 131 人；已婚 189 人；其他 1 人）。

一、遊客參觀吸引感受度

針對各部份依婚姻狀況逐一以描述性的結果，婚姻狀況對體驗性、心靈性、趣味性平均數折線圖（如圖 4.13）所示。

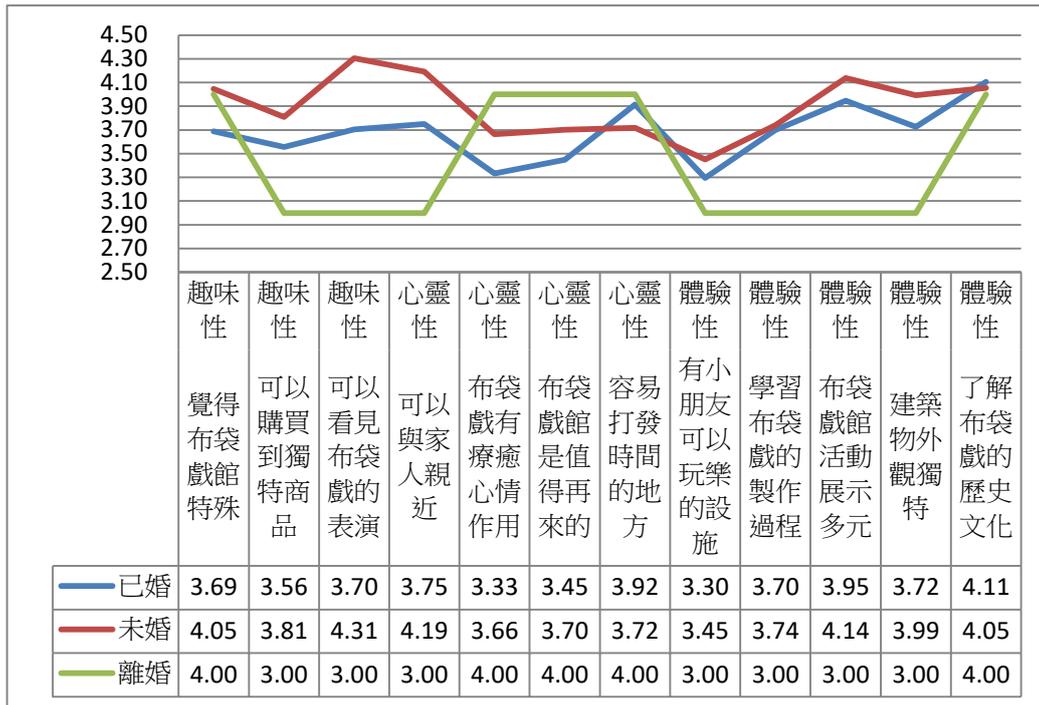


圖 4.13 遊客婚姻狀況與遊客參觀吸引感受度平均數折線圖
 由上圖所示，遊客婚姻狀況與遊客參觀吸引感受度以趣味性部份為主。

二、歷史建物活化再利用－展示模式

針對各部份依婚姻狀況以描述性統計的結果，婚姻狀況對一樓空間展示、二樓空間展示及建築空間氛圍展示平均數折線圖（如圖 4.14）所示。

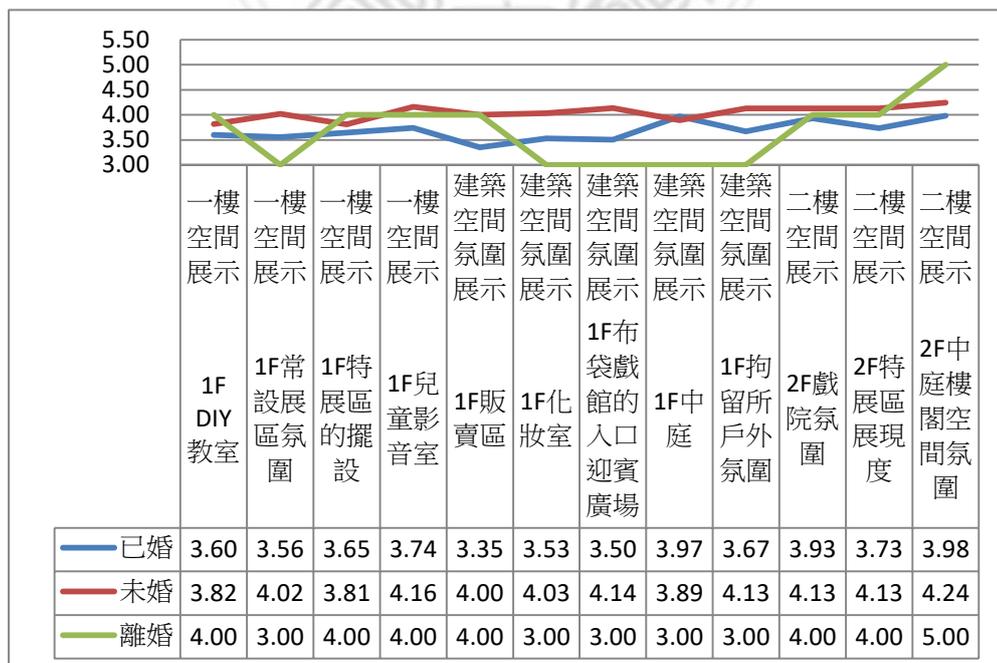


圖 4.14 遊客婚姻狀況與歷史建物活化再利用展示模式平均數折線圖

由上圖所示，遊客婚姻狀況與歷史建物活化再利用展示以二樓空間展示為主。

三、服務品質

針對各部份依婚姻狀況以逐一描述性統計的結果，婚姻狀況對、接待品質平均數折線圖（如圖 4.15）所示。

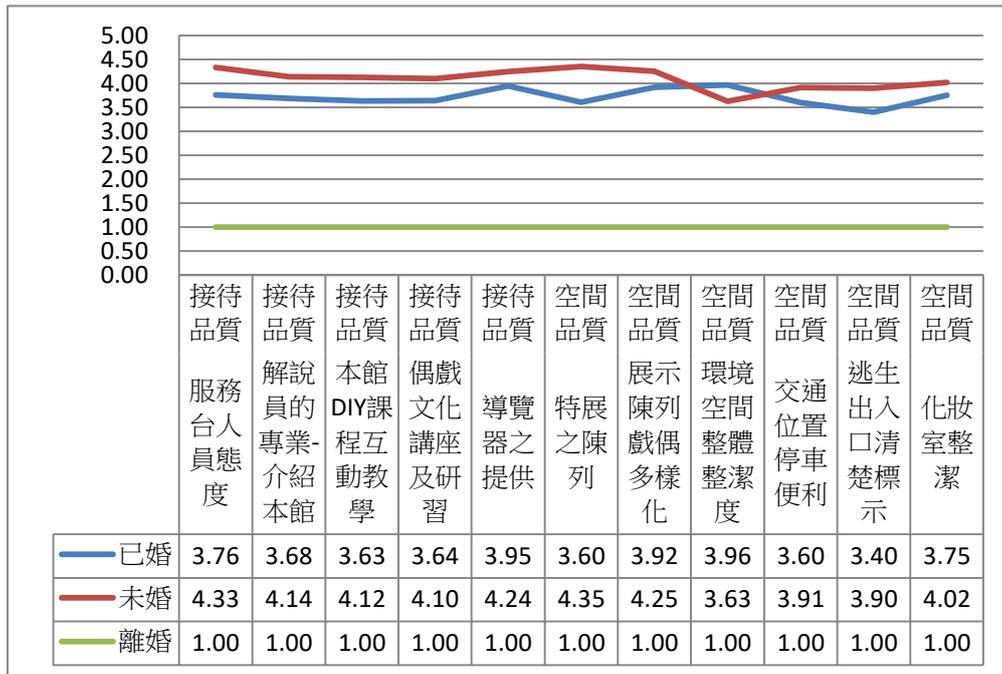


圖 4.15 遊客婚姻狀況與服務品質平均數折線圖

由上圖所示，遊客婚姻狀況與服務品質接待品質部份為主。

4.6.4 平均數分析之教育程度

一、遊客參觀吸引感受度

針對各部份依教育程度逐一以描述性統計的結果，教育程度（國中、小 3 人；高(中)職 16 人；專科、大學 286 人；碩博士 16 人）對體驗性、心靈性、趣味性平均數折線圖（如圖 4.16）所示。

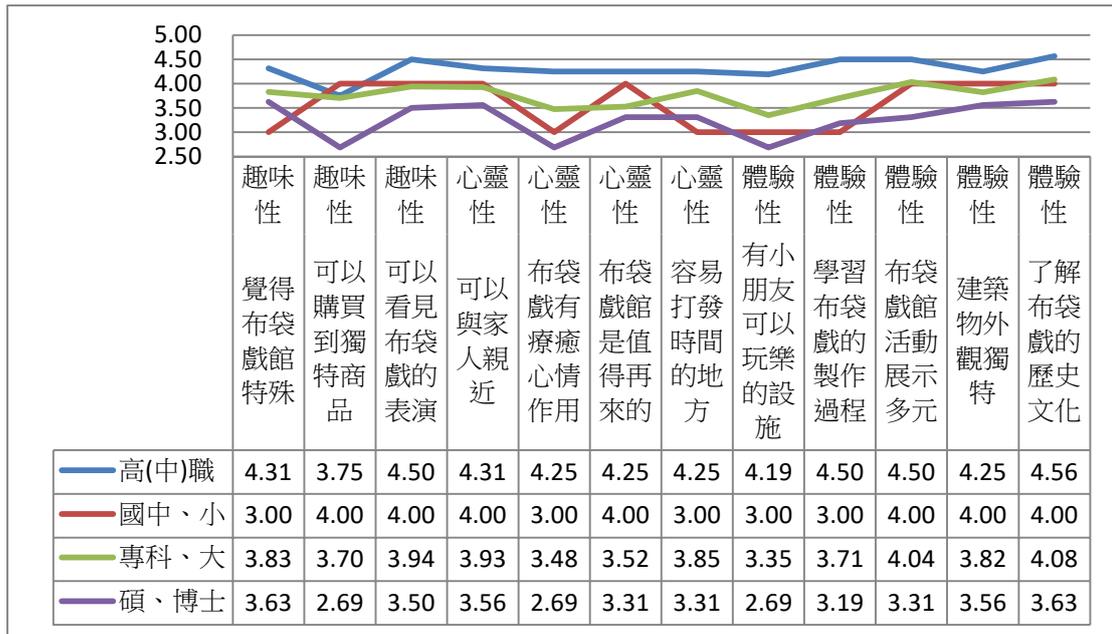


圖 4.16 遊客教育程度與遊客參觀吸引感受度平均數折線圖
由上圖所示，遊客教育程度與遊客參觀吸引感受度以趣味部份為主。

二、歷史建物活化再利用展示模式

針對各部份依教育程度逐一以描述性統計的結果，教育程度對一樓空間展示、二樓空間展示及建築空間氛圍展示平均數折線圖（如圖 4.17）所示。

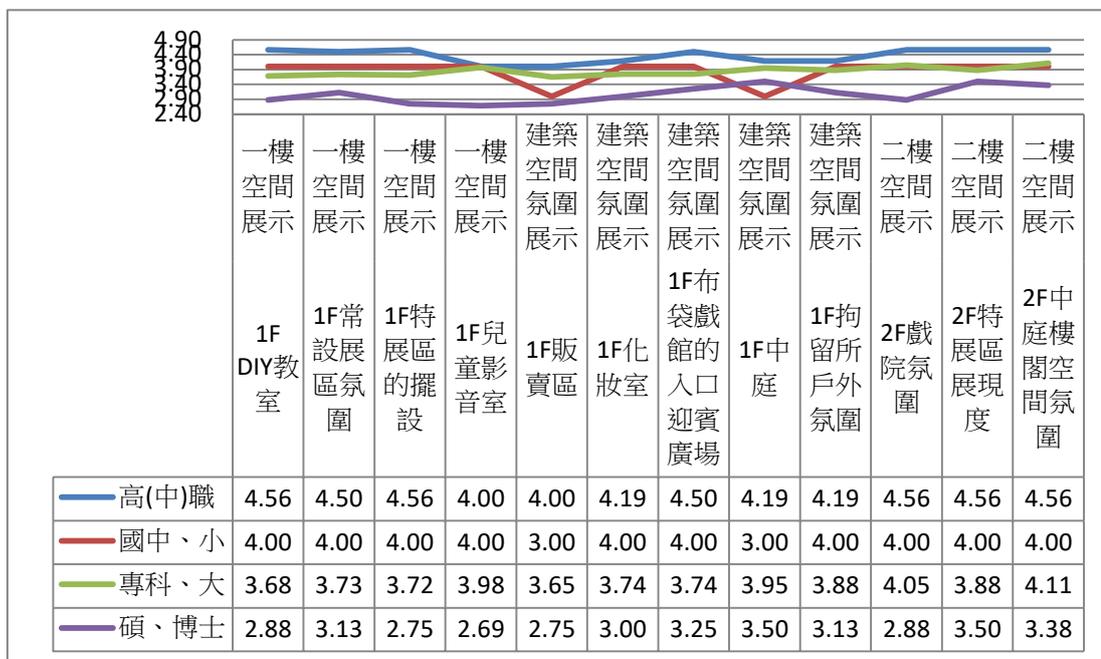


圖 4.17 教育程度與歷史建物活化再利用展示模式平均數折線圖

由上圖所示，遊客教育程度與歷史建物活化再利用展示模式以二樓空間展示滿意度高。

三、服務品質

針對各部份依教育程度逐一以描述性統計的結果，教育程度對空間品質、接待品質平均數折線圖（如圖 4.18）所示。

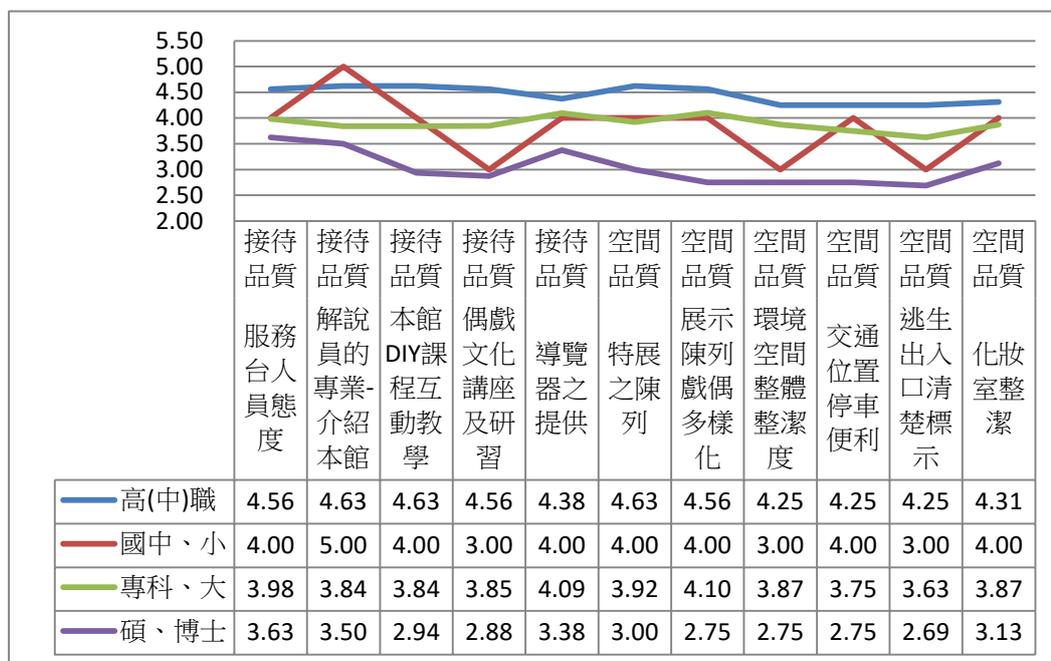


圖 4.18 遊客教育程度與服務品質平均數折線圖

由上圖所示，遊客教育程度與服務品質，國中小以接待品質部份滿意度高。

4.6.5 平均數分析之居住地

(一) 遊客參觀吸引感受度

針對各部份依居住地逐一以描述性統計的結果，居住地(北部地區 78 人；中部地區 125 人；南部地區 88 人；本地居民 25 人；其他地區 5 人)對體驗性、心靈性、趣味性平均數折線圖(如圖 4.19)所示。

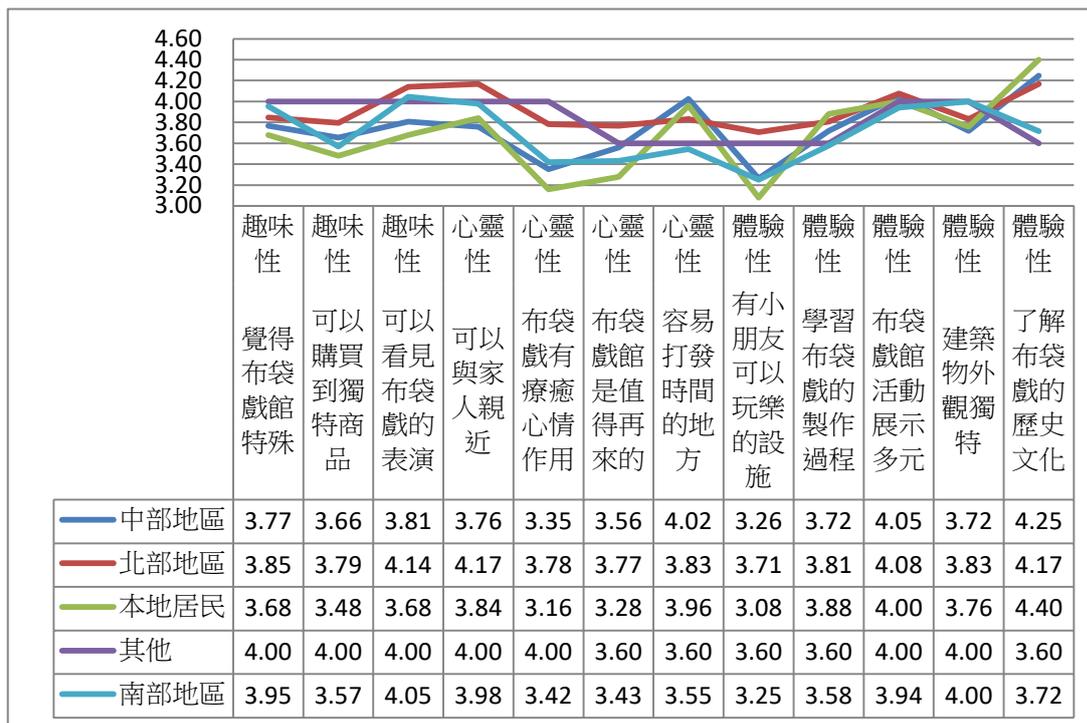


圖 4.19 遊客居住地與遊客參觀吸引感受度平均數折線圖

由上圖所示，遊客居住地與遊客參觀吸引感受度以體驗性部份為主。

二、歷史建物活化再利用展示模式

針對各部份依教育程度逐一以描述性統計的結果，教育程度對一樓空間展示、二樓空間展示及建築空間氛圍展示平均數折線圖（如圖 4.20）所示。

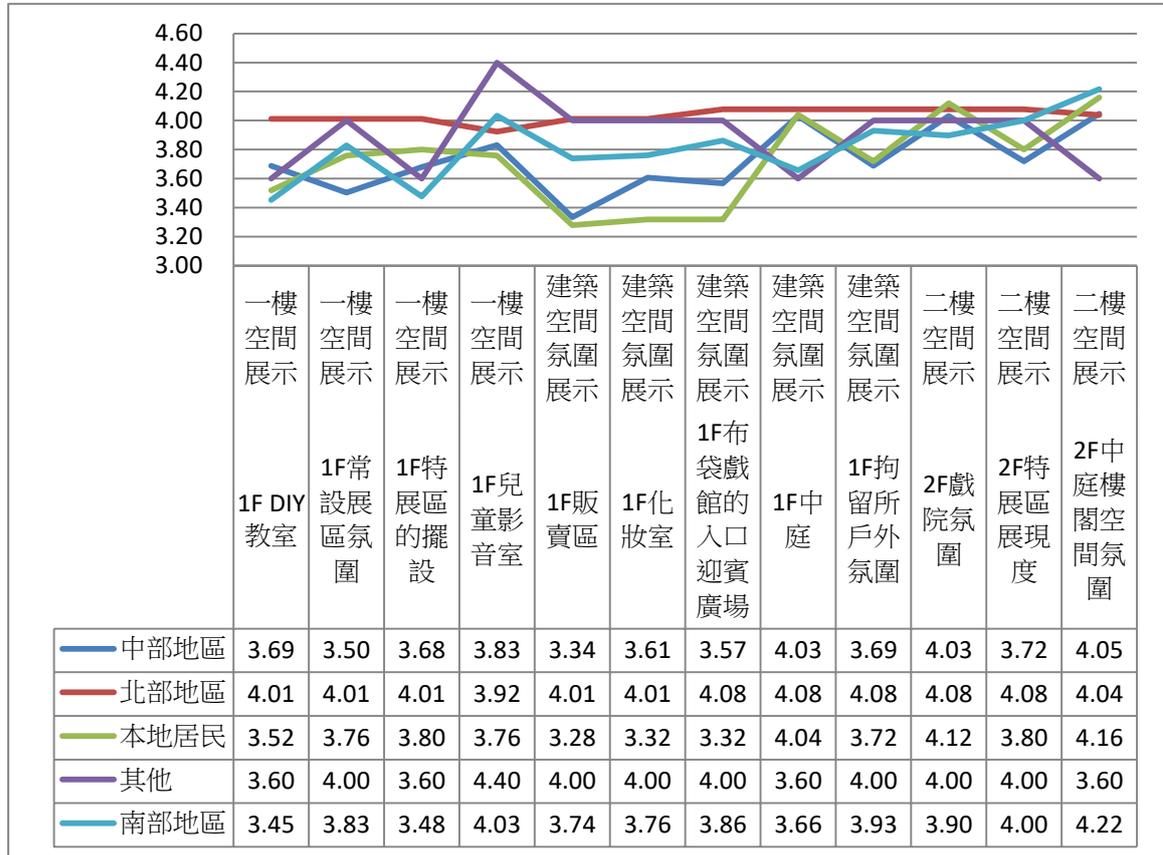


圖 4.20 遊客居住地與歷史建物活化再利用展示模式平均數折線圖

由上圖所示，遊客居住地與歷史建物活化再利用展示模式，其他對於一樓空間展示的兒童影音室滿意度高。

三、服務品質

針對各部份依居住地逐一以描述性統計的結果，居住地對空間品質、接待品質平均數折線圖（如圖 4.21）所示。

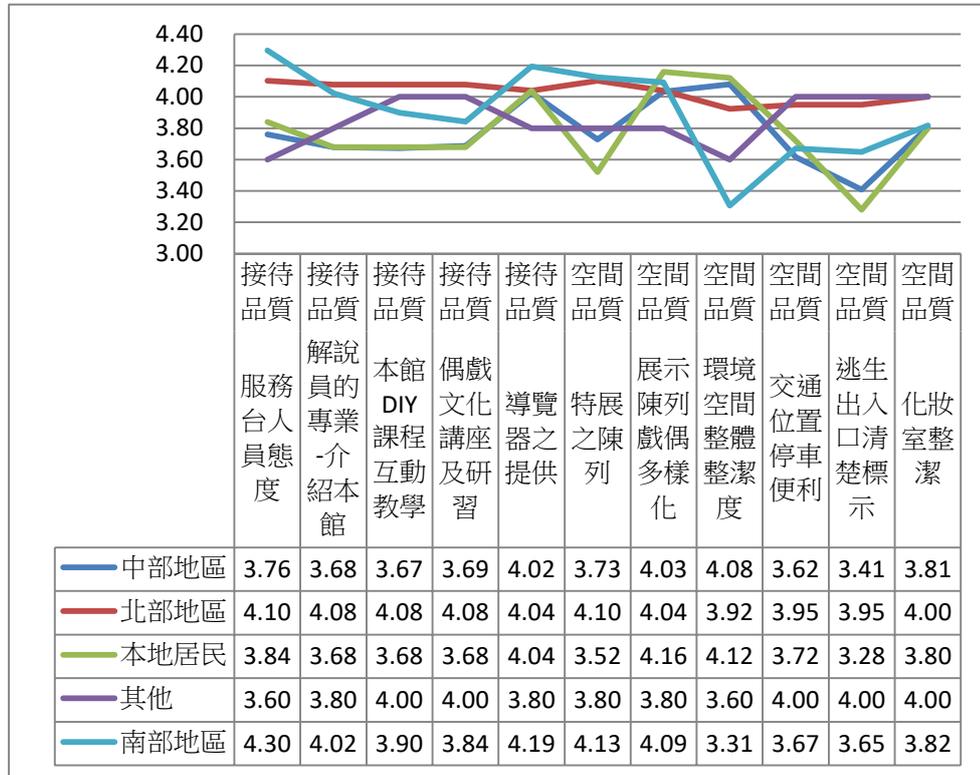


圖 4.21 遊客居住地與服務品質平均數折線圖

由上圖所示，遊客居住地與服務品質北部地區、中部地區及南部地區以接待品質部份為主，東部地區以空間品質部份及商品品質部份為主，其他地區以空間品質部份、商品品質部份及接待品質部份為主。

4.6.6 平均數分析之同行者

同行者分四種，家人 231 人、朋友 82 人、公司團體 7 人及其他自己 1 人，因其他只有一人，無法看出端倪，故將此階段以家人、朋友及公司團體為主。

一、遊客參觀吸引感受度

針對各部份依同行者逐一以描述性統計的結果，同行者對體驗性、心靈性、趣味性平均數折線圖（如圖 4.22）所示。

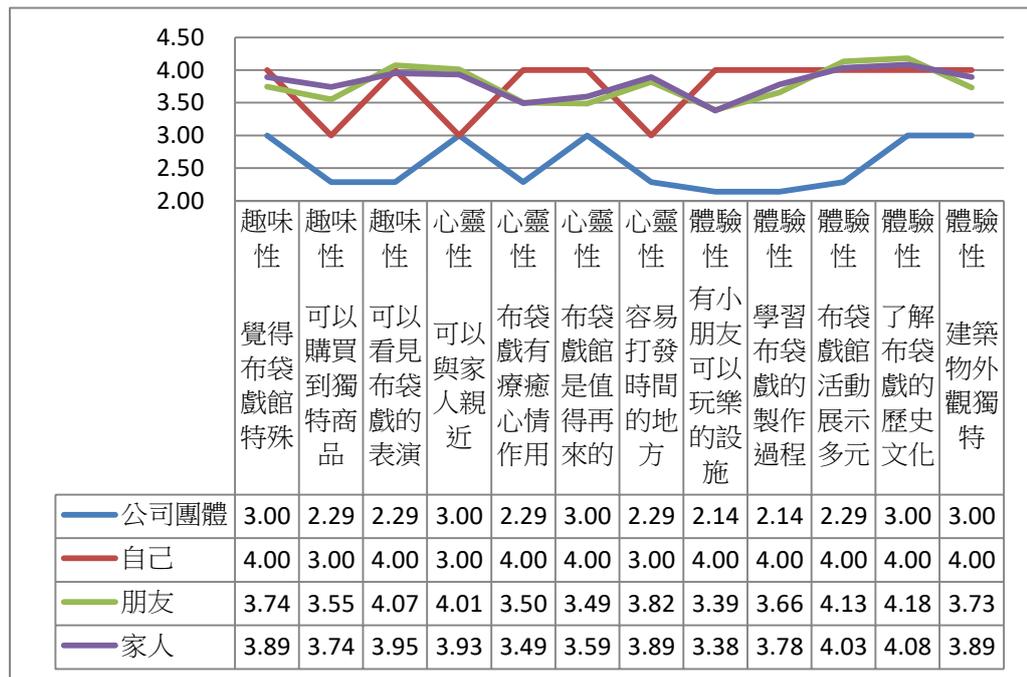


圖 4.22 遊客同行者與遊客參觀吸引感受度平均數折線圖

由上圖所示，遊客同行者與遊客參觀吸引感受度家人及朋友以體驗性部份為主，公司團體以趣味性部份、心靈性部份為主。

二、歷史建物活化再利用展示模式

針對各部份依同行者逐一以描述性統計的結果，同行者對一樓空間展示、二樓空間展示及建築空間氛圍展示平均數折線圖（如圖 4.23）所示。

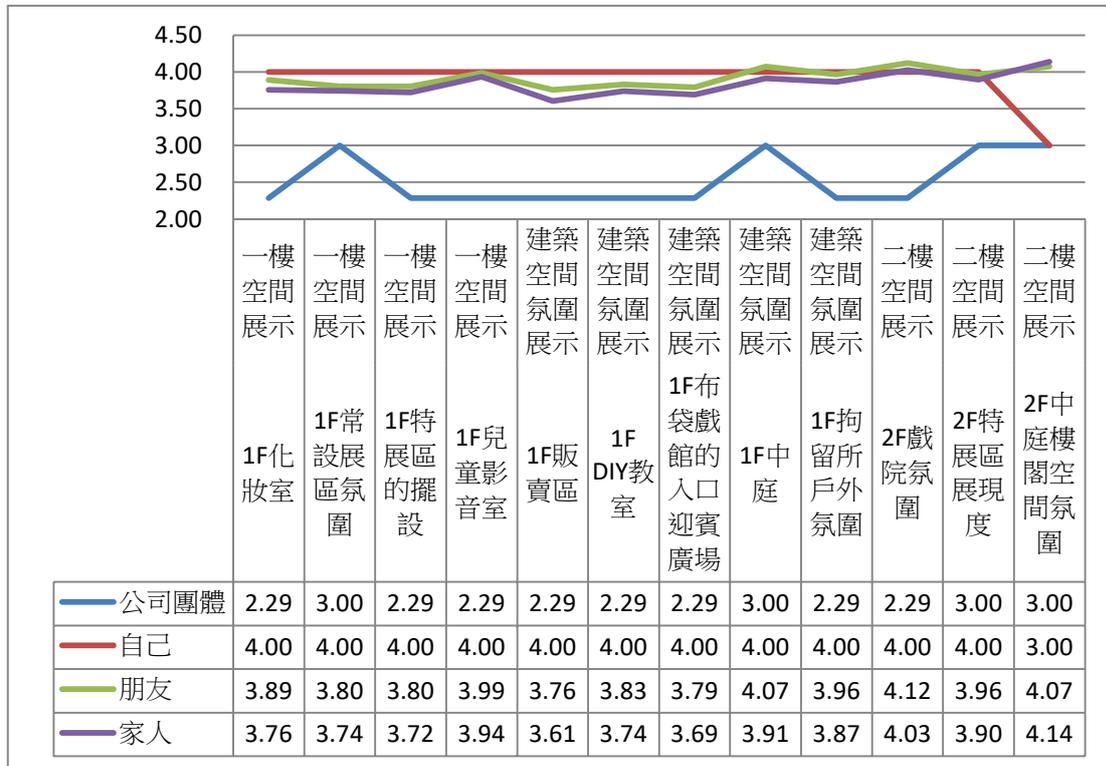


圖 4.23 遊客同行者與歷史建物活化再利用展示模式平均數折線圖

由上圖所示，遊客同行者與歷史建物活化再利用展示模式自己、家人及朋友感受度較佳；公司團體則普遍較低。

三、服務品質

針對各部份依與同行者逐一以描述性統計的結果，同行者對空間品質、接待品質平均數折線圖（如圖 4.24）所示。

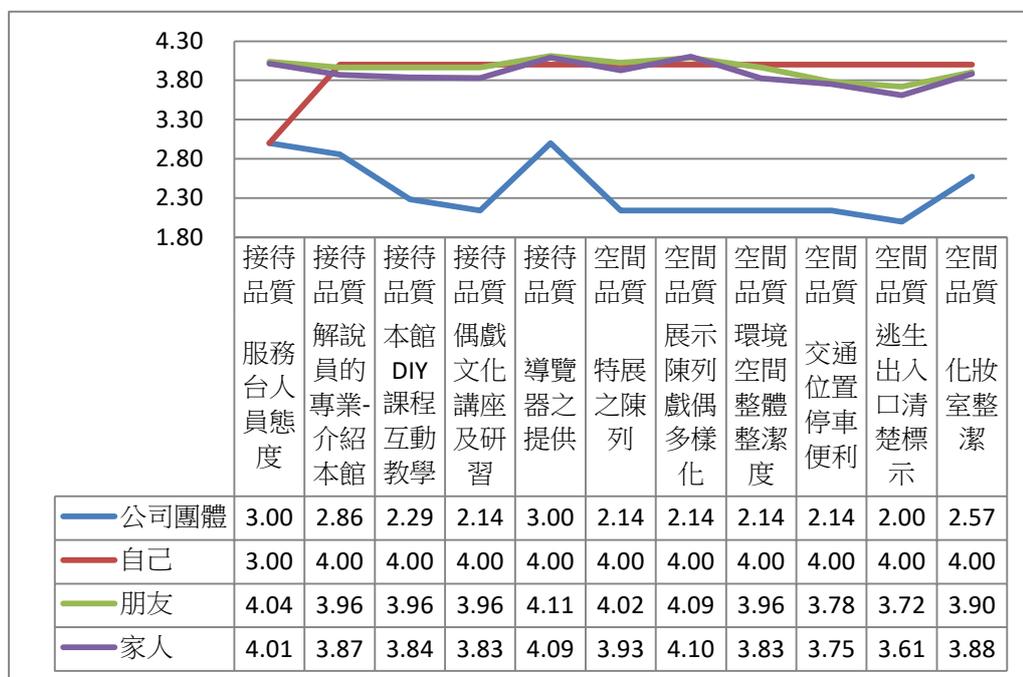


圖 4.24 遊客同行者與服務品質平均數折線圖

由上圖所示，遊客同行者與服務品質家人、朋友及公司團體以接待品質部份為主。

4.6.7 平均數分析之參觀動機

一、遊客參觀吸引感受度

針對各部份依遊客參觀動機逐一以描述性統計的結果，參觀動機（工作需求 6 人；布袋戲迷 4 人；參加活動 97 人；參觀 214 人）對體驗性、心靈性、及趣味性平均數分析表，如表 4.25 所示。

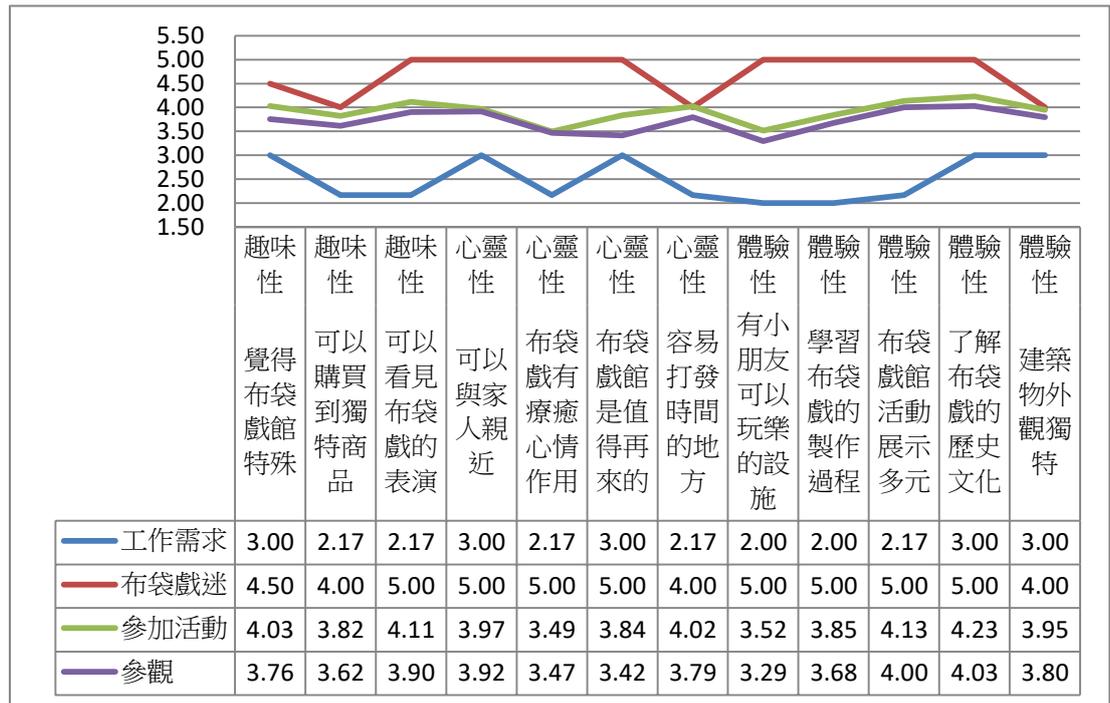


圖 4.25 遊客參觀動機與遊客參觀吸引感受度平均數折線圖

由上圖所示，遊客參觀動機與遊客參觀吸引感受度布袋戲迷、參加活動及參觀以體驗性部份為主，工作需求而來以心靈性及體驗性部份為主。

二、歷史建物活化再利用展示模式

針對各部份依遊客參觀動機逐一以描述性統計的結果，參觀動機對一樓空間展示、二樓空間展示及建築空間氛圍展示分析表，如表 4.37 所示。

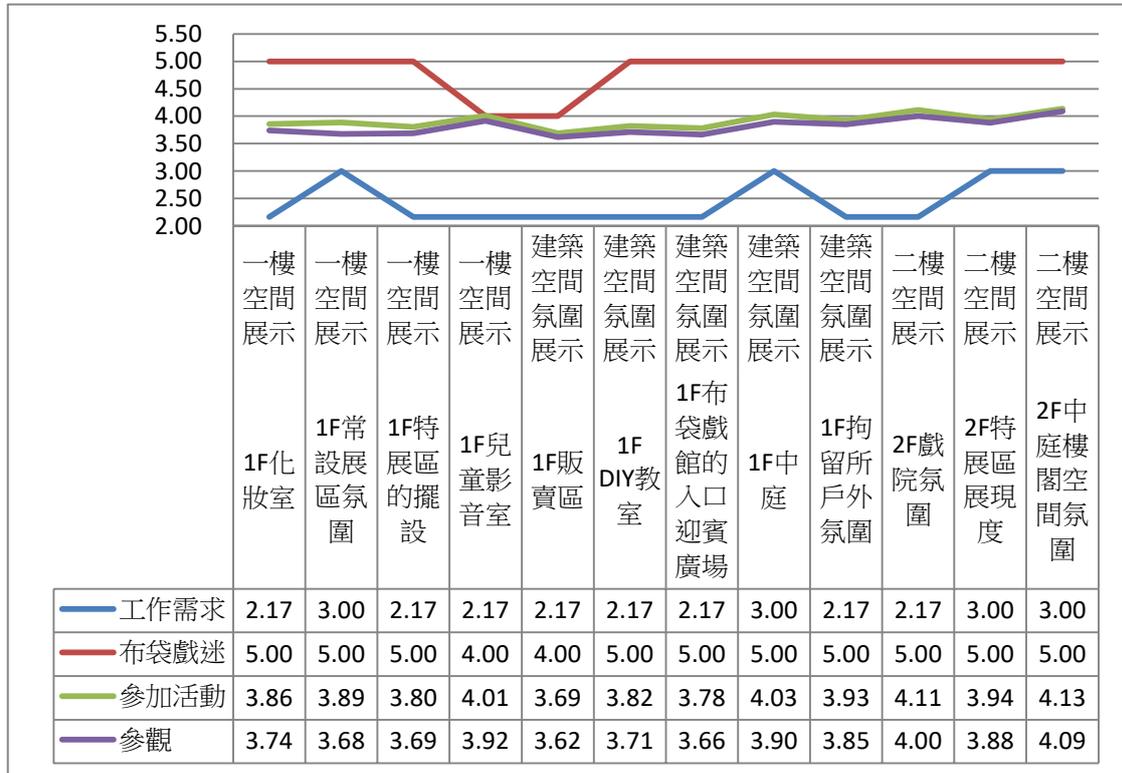


圖 4.26 參觀動機與歷史建物活化再利用展示模式平均數折線圖

由上圖所示，遊客參觀動機與歷史建物活化再利用展示模式參加活動及參觀以二樓空間展示部份為主，布袋戲迷則以一樓空間展示及二樓空間展示部份為主，工作需求以一樓空間展示、建築空間氛圍展示及二樓空間展示部份。

三、服務品質

針對各部份依遊客參觀動機逐一以描述性統計的結果，參觀動機對空間品質、接待品質平均數分析表（如圖 4.38）所示。

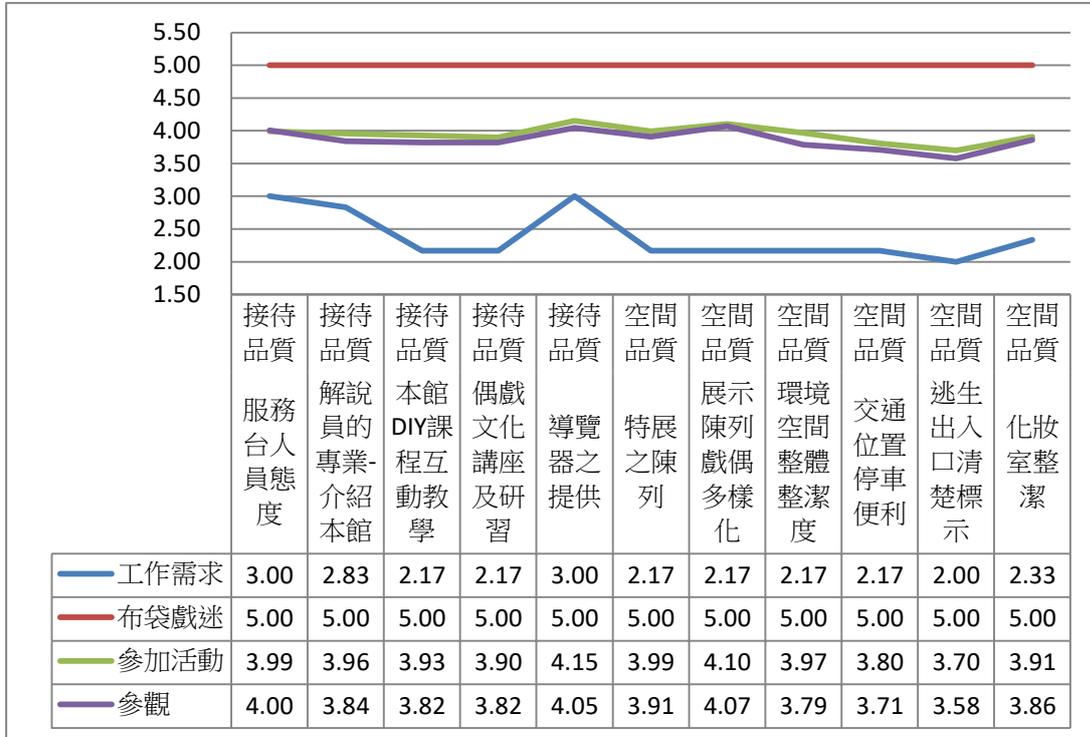


圖 4.27 遊客參觀動機與服務品質平均數折線圖

由上圖所示，遊客參觀動機以工作需求在接待品質及空間品質平均數較低。

4.7 遊客建議分析

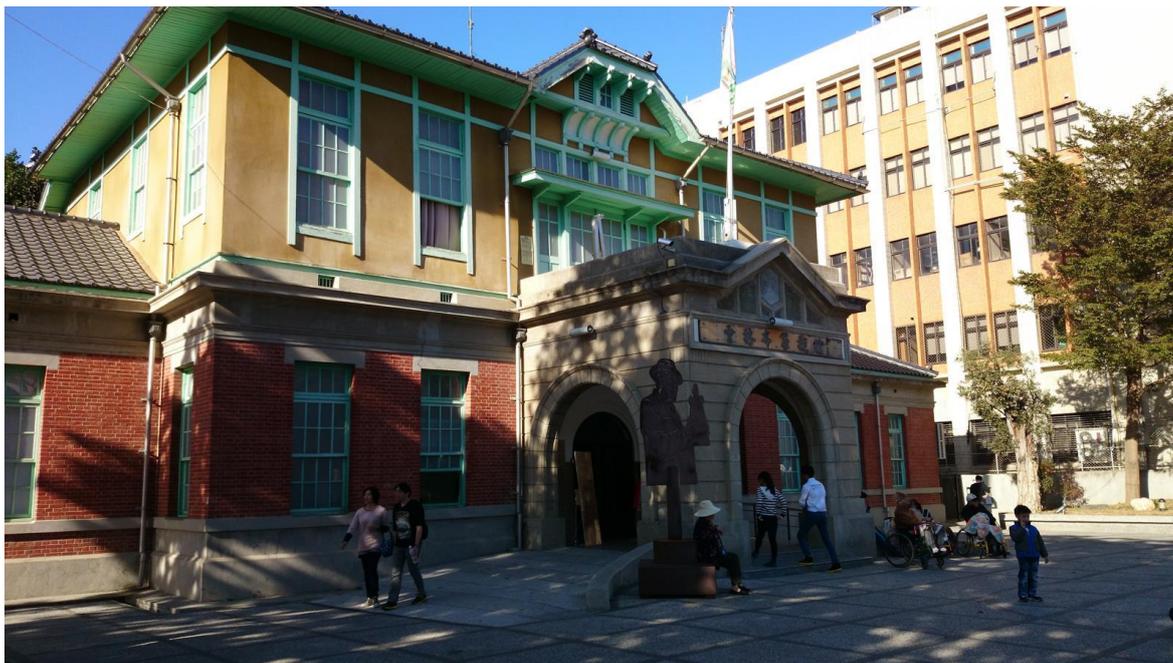
表 4.14 回答者意見表

分類	主要意見	件數
展示部份	增加多點國際不同布袋戲展。	12
休憩空間	設立較舒適之午休專區，休息椅加以增設	11
展館餐飲	餐飲部份選擇性少，價格貴，環境衛生。素食餐點少， 引進加盟速食店或便利商店。	6
展館動線	參觀動線規劃需標示更為清楚明確。	5
週邊商品	布袋戲紀念品商品。	12
行銷宣傳	參加活動沒有控管人數，有時不知道要幹嘛。	7
展館設施	增設更多的設施，並增加此展館相關資料。	10
總件數		63

由上表所示，將回答者意見表分類成 7 類別共 63 件建議，分別是展示部份、休憩空間、展館餐飲、展館動線、週邊商品、行銷宣傳、展館設施。遊客最在意的是展館商品及展示部份。

4.8 實地觀察分析

本研究於 2014 年 1 月開始至 2016 年 9 月進行實地觀察，虎尾郡役館位於雲林縣虎尾鎮，自日據時代起虎尾郡役館周邊便是虎尾地區政治、交通及商業中心所在地。以下為研究者於本研究期間對雲林布袋戲館之觀察，如圖 4.28 至圖 4.48。



(資料來源：本研究，2014/01/25)

圖 4.28 雲林布袋戲館正門

如圖 4.28 所示，正門廣場的擺設除了將布袋戲文化相關之鐵雕藝品與鐵雕座椅融入外，另亦可供遊客觀賞。

鐵雕座椅提供遊客休憩使用，但因其為鐵製品且無特殊處理易氧化而有鐵鏽產生，遊客難免擔心衣物弄髒；且陽光炙烈時會導致座椅溫度過高，因而無人使用。

廣場旁綠地有一顆榕樹，樹蔭茂密且與正門廣場有一高低落差，依地勢設建花台之高度洽適宜踞坐，常有參訪遊客或對布袋戲館無顯著興趣的團體遊客在此休息。亦常有外籍看護小姐帶著坐著輪椅的老人家以及附近居民在此聚集交流，可見該處對地方而言是一個具有聯絡情感之重要場所。

假日時正門廣場多有舉辦藝文活動或有街頭藝人表演，自然而然地形成人潮匯聚之地。



本研究拍攝, 2014/06/08

圖 4.29 常設展區

此展區介紹布袋戲演變之歷程與流派，展覽內容大約隔一段時間亦會做更新，藉此提高遊客再訪率。



本研究拍攝, 2014/06/08

圖 4.30 特展區-1

此展區是介紹布袋戲之角色，提高參訪遊客對布袋戲人物角色設定之認知。但無搭配實際布袋戲偶可供對照參考，無法加深遊客對布袋戲的印象與認知，實屬可惜。



本研究拍攝, 2014/06/08

圖 4.31 特展區-2

精緻小巧木雕之骨董布袋戲戲台，較一般廟口常見搭載在大型貨車上移動方便之繪畫戲台更加精緻。



本研究拍攝, 2014/06/08

圖 4.32 兒童影音室

播放各種早期布袋戲影片，但因其聲光效果與戲偶人物知名度較現在流行之霹靂布袋戲有落差，故留駐觀賞之遊客較為奚落。若要增加駐足觀賞之遊客，播放較具知名度之布袋戲劇可達此效果，但卻因此降低傳統布袋戲文化教育之功用，實著兩難。



本研究拍攝, 2014/06/08

圖 4.33 一樓販賣區

販賣簡單茶飲點心，因場地限制難以提供遊客多樣化之餐飲選擇，且不親民的價格，亦讓遊客望之卻步。

販賣之藝品價位偏高及特色性不足，因此難以引起遊客購買慾望。整體而言是本研究者個人對此區域為整體展館滿意度最低之地方。布袋戲館地處虎尾鎮市區，周遭餐飲店家林立，可謂競爭激烈，如能捨棄提供餐飲服務，加強布袋戲相關文創商品之質與量，一方面因商品具獨特性，競爭相對減少，應可增加其經濟收益，另一方面可增加單位面積之效益，尤其是在原本空間就不是很寬敞的布袋戲館。



本研究拍攝, 2014/06/08

圖 4.34 二樓金光大戲院

以原本郡役所之會議室空間搭設布袋戲台，假日安排布袋戲團進駐定時表演與解說，是布袋戲館受遊客喜愛之固定展演活動。

但該空間僅在有表演時才開放遊客進入，非表演時間則關閉閒置，實為可惜。

若能透過空間規劃，在此搭設布景，在沒有表演解說節目之時間（尤其是無表演解說之平常日），提供布袋戲人物之服裝出租供遊客穿著拍照，相信應可成為布袋戲館主要經濟收益來源。



本研究拍攝, 2014/06/08

圖 4.35 一樓中庭

為讓遊客有能有能坐著休息的地方，擺放數組歐式桌椅，雖立意不錯，但並未考量歐式桌椅與布袋戲館之建築風格是否洽宜。

因中庭為露天設計，故夏日陽光炙烈時因無庇蔭處，遊客較少於此處休息，但仍偶而可見有遊客撐著陽傘在此區休息，可見館內舒適之休憩區仍有其不足。



本研究拍攝, 2014/06/08

圖 4.36 拘留所

完全保留原況之拘留所，其內僅有簡單標牌標示拘留所內設施，完全保留原況，但顯得十分浪費館內有限狹小之功間。

若能與霹靂布袋戲合作，引入秦假仙、業途靈、蔭屍人、鬼王棺等較具喜感之角色等身雕塑以具戲劇效果方式擺設於拘留所內，可讓遊客更加明瞭拘留室之作用，亦是布袋戲與歷史建物一個相互融合且具話題之規劃。



本研究拍攝, 2014/06/08

圖 4.37 二樓中庭樓閣空間

此處是最多遊客拍照的區域之一，常見遊客在此廊道逗留拍照與俯視中庭景觀。



本研究拍攝, 2014/06/08

圖 4.38 停車場

布袋戲館後方有一廣大停車場，約可停放一百台汽車，但假日時仍是一位難求。

沿著停車場邊緣種有一圈落羽松，在落葉時節滿樹遍地金黃亦是個吸引遊客目光的亮點。



本研究拍攝, 2014/06/08

圖 4.39 戲偶大會師-彩繪車-1

假日布袋戲館藝文活動之一，是霹靂布袋戲迷交流活動，吸引大量遊客聚集觀賞。



本研究拍攝, 2014/06/08

圖 4.40 戲偶大會師-彩繪車-2

此類型之活動常能吸引大量遊客湧入，但因布袋戲館占地並非寬廣，故常顯得侷促，因而降低遊覽品質，若再遇到大量團客進入參觀，就更加惡化。



本研究拍攝, 2014/06/08

圖 4.41 戲偶大會師

布袋戲迷收藏之戲偶，透過活動戲迷將自己收藏帶到布袋戲館交流，亦讓遊客能有機會近距離接觸到以往僅能在螢光幕上看到的布袋戲人物。

有些戲迷甚至願意教遊客親手操演自己收藏的戲偶。



本研究拍攝, 2014/06/08

圖 4.42 合同廳舍

位於布袋戲館正對面，目前由誠品書局及星巴克進駐營運，是歷史建物活化再利用的手段中較偏向於產業經濟面向。

星巴克有販售糕點飲料與提供寬敞舒適之座位，因此可稍加紓解布袋戲館餐飲及休憩場所不足之窘境。



本研究拍攝, 2014/06/08

圖 4.43 布袋戲館外圍廣場

此綠地常見家長帶幼兒在此遊玩，亦可提供做為小型晚會表演舞台搭設之地點，舉辦活動。



本研究拍攝, 2014/06/08

圖 4.44 布袋戲館後側

布袋戲館建築後方雖設有座椅可供遊客休息，但不顯眼。

因而使用率偏低，甚至可以常聽到遊客驚呼”哇～這邊有椅子可以坐。”之類的话。

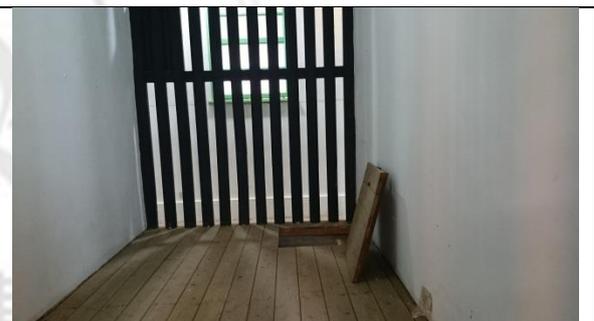


本研究拍攝, 2014/08/23

圖 4.45 拘留所室內空間圖

僅有簡單的空间圖，無法讓遊客充分了解該場所的作用，因此難以引起遊客興趣。

這種小型監獄的場所並不是一般人日常生活中可經常接觸到，在空間之歸類屬變態空間，具有較獨特之教育功用。可惜並未將此一特點加以發揮。



本研究拍攝, 2014/06/08

圖 4.46 拘留所內部空間

忠實保留原狀之拘留所內部空間，雖開放參觀，但其內並無其他吸引遊客之設施或展品，稍顯乏味。

因此入內參觀遊客並不多，且多逛一下就離開，亦是布袋戲館一個浪費空間運用的地方。



本研究拍攝, 2016/09/10

圖 4.47 DIY 教室

提供親子 DIY 活動，是受家庭遊客喜歡的空間之一。

但提供遊客 DIY 之內容與布袋戲並無相關，是一大可惜之處。



本研究拍攝, 2016/04/24

圖 4.48 一樓常設展

此展區主要以展示布袋戲偶為主，搭配簡單布景擺設國內布袋戲團之戲偶供遊客觀賞。

4.9 小結分析

由以上分析得知，遊客參觀感受吸引度、歷史建物活化再利用展示模式及服務品質依照遊客屬性（性別、年齡、婚姻狀況、教育程度、居住地、同行者及參觀動機）差異性之間，確實存在著關聯性。

4.9.1 遊客性別：

- 一、關於與遊客參觀吸引感受度部份，女性認為容易打發時間的地方，並認為可以購買到獨特商品及布袋戲館很特殊。則男性認為此展館是有小朋友可以玩樂的設施、可學習布袋戲的製作過程、布袋戲館活動展示多元，並了解布袋戲的歷史文化與建築物外觀獨特。
- 二、關於與歷史建物活化再利用展示模式部份，女性對於展館二樓空間展示的中庭樓閣空間氛圍滿意度高；男性則以二樓特區展現度滿意度高。
- 三、關於與服務品質部份，女性認為展示陳列戲偶多樣化滿意度高；男性認為服務台人員態度滿意度高。

4.9.2 遊客年齡：

- 一、關於與遊客參觀吸引感受度部份，以 55 歲以下的遊客，以體驗性部份為主，則 36-45 歲以上以了布袋戲的歷史文化滿意度最高。
- 二、關於與歷史建物活化再利用展示模式部份，在建築空間氛圍展示因年齡層不同而感受也不同，18 歲以上年齡層以二樓空間展示吸引滿意度最高。
- 三、關於與服務品質部份，在因年齡層的認知不同，在空間品質的感受度也不同；以 19-25 歲年齡層認為特展之陳列展示的空間品質滿意度最高。

4.9.3 遊客婚姻狀況：

- 一、關於與遊客參觀吸引感受度部份，在體驗性已婚認為了解布袋戲的歷史

文化感受度高，則未婚認為可以看見布袋戲相關表演活動感受度高。

- 二、關於與歷史建物活化再利用展示模式部份，在建築展示空間來說，都覺得二樓空間展示之二樓中庭樓閣空間氛圍感受度高。
- 三、關於與服務品質部份，已婚對於環境空間整體整潔度高，未婚者對於特展之陳列感受度最高。

4.9.4 遊客教育程度：

- 一、關於與遊客參觀吸引感受度部份，在體驗性部份對於了解布袋戲的歷史文化吸引度高，國中小對於可購買獨特商品、可以看到布袋戲表演、可以與家人親近、覺得布袋戲館是值得再來的、覺布袋戲館活動展示多元、建築物外觀獨特滿意度高。
- 二、關於與歷史建物活化再利用展示模式部份，高中職對於一樓 DIY 教室、一樓特展區的擺設、二樓金光大戲院氛圍、二樓特展區展現度及二樓中庭樓閣空間氛圍滿意度高，國中小教育程度對於一樓空間展示及二樓空間展示滿意度高，專科以上教育程度對於二樓中庭樓閣空間氛圍滿意度高。
- 三、關於與服務品質部份，高中職對於解說員的專業介紹本館、DIY 課程互動教學及特展之陳列滿意度高，國中小對於解說員的專業介紹本館滿意度高，專科大學對於展示陳列戲偶多樣化滿意高，碩專士對於服務台人員態度滿意度高。

4.9.5 遊客居住地：

- 一、關於與遊客參觀吸引感受度部份，中部地區、北部地區及本地居民對於了布袋戲的歷史文化吸引感受度高，南部地區對於可以看見布袋戲的表演吸引感受度高。
- 二、關於與歷史建物活化再利用展示模式部份，中部地區、南部地區及在地居民對於二樓中庭樓閣空間氛圍滿意度高，北部地區對於二樓中庭及拘留所戶外氛圍及二樓戲院氛圍及特展區展現度滿意度高。

三、關於與服務品質部份，北部地區對於服務台人員態度及特展之陳列滿意度高，中部地區在意環境整潔滿意度高，南部地區對於導覽器之提供滿意度高，在地居民對於展示陳列戲偶的多樣化，其他地區對於本館 DIY 課程互動教學、偶戲文化講座及研習、交通位置停車便利、逃生出入口清楚標示及化妝室整潔滿意度高。

4.9.6 遊客同行者：

- 一、關於與遊客參觀吸引感受度部份，朋友認為布袋館活動展示多元感受度高，家人認為了解布袋戲的歷史文化感受度高。
- 二、關於與歷史建物活化再利用展示模式部份，朋友認為二樓金光大戲院氛圍滿意度高及二樓中庭樓閣空間氛圍滿意度高。
- 三、關於與服務品質部份，與朋友同行者於導覽器之提供滿意度高及與家人同行者對於展示陳列戲偶多樣化滿意度高。

4.9.7 遊客參觀動機：

- 一、關於與遊客參觀吸引感受度部份，布袋戲迷、參加活動者及參觀了解布袋戲的歷史文化感受度高。
- 二、關於與歷史建物活化再利用展示模式部份，工作需求、參加活動及參觀對於二樓中庭樓閣空間氛圍滿意度高。
- 三、關於與服務品質部份，參加活及參觀對於展示陳列戲偶多樣化滿意度高，對於布袋戲迷對於服務品質部份滿意度高。

本章第一部分為遊客基本資料分析、遊客參觀吸引感受度程度排序分析、歷史建物活化再利用展示模式排序分析及服務品質程度排序分析，第二部分為信效度分析、第三部分為變異數分析、第四部分為遊客建議分析、第五部分為小結分析。

第五章 總結與建議

5.1 討論

本研究之研究假設為：

1. 不同遊客參觀吸引感受度（體驗性、心靈性及趣味性）於遊客屬性不同會使受測者產生不同的感受。
2. 不同歷史建物活化再利用展示模式（一樓空間展示、二樓空間展示及建築空間氛圍展示）於遊客屬性不同會使受測者產生不同的滿意度。
3. 不同服務品質（空間品質、接待品質）於遊客屬性不同會使受測者產生不同的滿意度。

本研究以遊客感受吸引度為評量指標，將問卷內容分列三大部份，為「遊客參觀吸引感受度」、「歷史建物活化再利用展示模式」、「服務品質」的符合度及滿意度。各展示部份的變數對「遊客屬性」部份變數的影響，另以探究展示部份對整體評價滿意度的影響因素為主要研究目的。因此得知遊客屬性的整體滿意度之影響，並將不同處驗證結果條列如下：

一、遊客參觀吸引感受度分三種感受方面（體驗性、心靈性及趣味性）。根據問卷調查結果中顯示，遊客屬性因為性別、年齡、婚姻狀況、教育程度、居住地、同行者及參觀動機，在看法及喜好上有所不同。

- （一）遊客屬性中與參觀吸引感受度下，在趣味性部份符合度高，認為此展館可以看到關於布袋戲相關資訊。
- （二）遊客屬性中（年齡、婚姻狀況、教育程度、居住地及同行者）則認為體驗性部份符合度低，不認為此展館能有小朋友可以玩樂的設施。
- （三）遊客屬性中（教育程度及居住地、同行者之公司團體）認為體驗性部份符合度高，覺得了解布袋戲的歷史文化感到很開心。
- （四）遊客屬性參觀動機中「工作需求」符合度低，「布袋戲迷」對於心靈性部份及體驗性部份符合度高，「參加活動」對於體驗性部份符合度高，「參觀」對於體驗性部份、心靈性部份及趣味性部份符合度高。

二、在歷史建物活化再利用展示模式裡分三種展示模式(一樓空間展示、二樓空間展示及建築空間氛圍展示)。

根據問卷調查結果中顯示，遊客屬性因為性別、年齡、婚姻狀況、教育程度、居住地、同行者及參觀動機之異，而在看法及喜好而有所不同。

- (一)遊客屬性在歷史建物活化再利用展示模式下，二樓展示部份滿意度高，並認為此展館最滿意二樓空間展示部份是二樓特展展現展示。
- (二)遊客屬性(年齡)不同，在各自喜愛的樓層感受到的感官體驗也有所不同，且會以不同的展示空間欣賞布袋戲，在視覺上也產生不一樣的感受。年齡在19-25歲及36-45歲，喜愛二樓金光大戲院氛圍空間。
- (三)遊客屬性中(性別及年齡之26歲以上、教育程度、居住地之中部地區及參觀動機之工作需求、參觀)的遊客，對於一樓販賣區滿意度低。
- (四)遊客屬性中(居住地區)的遊客，對於一樓空間展示部份之「一樓特展區的擺設」滿意度低。
- (五)遊客屬性(同行者)之朋友，對於建築空間氛圍展示部份內「一樓販賣區」滿意度低，是因販賣商品無獨特性。

三、在服務品質裡分二種服務品質方式(空間品質、接待品質)。根據問卷調查結果中顯示，遊客屬性因為性別、年齡、婚姻狀況、教育程度、居住地、同行者及參觀動機之異，在看法及喜好而有所不同。

- (一)遊客屬性(性別、年齡、婚姻狀況、教育程度、居住地及同行者)的遊客，對於接待品質部份滿意度高，認為此展館的「導覽器之提供」最為滿意。
- (二)遊客屬性(性別、年齡、婚姻狀況、教育程度、居住地及同行者)的遊客，對於空間品質部份的「逃生出入口清楚標示」滿意度低，因布袋戲館主要出入口只有一個，而較無法明顯注意到逃生出入口標示。
- (三)遊客屬性(居住地)的本地居民遊客，對於空間品質部份滿意度高，對於布袋戲館「展示陳列戲偶多樣」滿意。
- (四)遊客屬性(參觀動機)同行者的遊客，對於接待品質部份滿意度高，在「導覽器之提供」極為滿意。

5.2 結論

根據遊客屬性不同及問卷調查分析，分三大類（布袋戲館魅力所在、展示特色、服務品質）之結果如下：

一、布袋戲館魅力所在：以「地理環境」、「展館設備」、「主題活動特展展示」及「體驗營」為魅力共同點，是朋友旅行、家庭出遊及公司團體願意前往布袋戲館的著力點。

- （一）地理環境：布袋戲館位於台灣中部，靠近雲林縣虎尾鎮鬧區，除了布袋戲的文化豐富，亦是傳統產業毛巾的故鄉，再加上人們珍惜懷舊物品，形成當地特色的環境。
- （二）展館設備：布袋戲館是目前台灣獨一最大規模的布袋戲展覽館，在展館空間放置布袋戲相關的文物，供遊客拍照觀賞，也將布袋戲的特徵及特性，放置解說告示牌，供遊客瞭解。展館將布袋戲分為特展區及常展區分類展示。結合空間環境及實境方式營造出布袋戲館的氣氛，將各式各樣不同的布袋戲戲偶種類，分類於不同的展示方式，並說明布袋戲文化歷史特色演進及環境，呈現給遊客觀賞。
- （三）主題活動特展展示：於一年一次特展主題活動企劃中，介紹每一種不同時期的布袋戲。假日常安排布袋戲或其他藝文相關活動，是值得經常到訪參觀之景點。
- （四）體驗營：目前台灣提倡觀光旅遊，在連續假期是家庭出遊日，大多往往選擇大型展覽館，除了可以與親子同遊增進感情，也是公司行業員工旅遊首選之一，增加公司同仁凝聚力外，也了解到布袋戲館與其他展覽館不同之處。

二、展示特色：布袋戲館展示特色以「一樓空間展示」、「二樓空間展示」及「建築空間氛圍展示」為展示特色共同點，是布袋戲館吸引遊客的主要元素。

- （一）一樓空間展示：展館內放置布袋戲戲偶，並還原早期布袋戲

時期狀況，並介紹戲偶製作方式及布袋戲相關文物。

- (二) 二樓空間展示：在二樓會議室改做為金光大戲院，定時提供布袋戲演出及解說供遊客觀賞，頗符合郡役所建築物的特色氛圍。
- (三) 建築空間氛圍展示：展館內設置布袋戲戲偶遊客欣賞拍照，也設置 DIY 教室供遊客體驗參加。經由體驗布袋戲與接觸，除了近距離欣賞外，更加深對此布袋戲的印象，並教育遊客布袋戲在早期是如此的盛行，更是為老一輩的人製造許多特別的回憶。

三、服務品質：布袋戲館服務品質以「空間品質」為主，根據問卷調查結果顯示服務品質不滿意狀況如下：

- (一) 展館空間：布袋戲展館空間有限，當遇到連續假日或週末時，入館參觀的遊客人數會比平日參觀更多，尤其是連續假期時，除了台灣本地人參觀外，還有從國外來的遊客參觀，如有活動舉辦，往往造成空間上的不足，甚至產生人擠人的狀況，參觀的品質也隨之下降。而遊客人數眾多時，也造成化妝室不足及休憩場所不敷使用。
- (二) 獨特商品：展館內設置販賣區販售商品不具特色，找不到布袋戲館所獨賣商品，讓遊客沒有特別想購買的慾望。

本研究主要自遊客參觀感受度構成的因素與展示模式滿意度關係為驗證目標，所獲得的結果。藉由本研究驗證方法及結果，可以更了解遊客對不同展示模式的反應及展館服務品質。了解不同的展示空間及展示方法、空間的規劃，呈現出不同的展示視覺，進而設計出適合遊客參觀習性的展示方式，不但可增加展示參觀的品質也能發揮展覽館的主要功能。

期能透過本研究問卷對參觀者滿意度之調查分析與本研究者現地觀察所獲之成果對布袋戲館業主(雲林縣政府)及委外經營單位在未來規劃營運方向與方式能有所助益。亦期能提供其他歷史建物或古蹟之業主及營運者在辦理活化再利用時有參考之價值。

5.3 建議

當連續假日時布袋戲館湧進公司團體、旅行團及龐大遊客，大量遊客在有限的空間內若未執行展館人數控管，易導致展館的參觀品質下降。建議在入口處建置館內目前參觀人數電子看板，並與周邊鄰近景點(雲林故事館、合同廳舍、虎尾厝沙龍、虎尾糖廠等)相互串聯提供參觀資訊，讓遊客了解館內人數後，可選擇先至其他地方參觀，降低因參觀人數過多，展館空間難以負荷而造成之擁擠狀況。

遊客對於實體空間不滿意之部分，雖因硬體空間及法規限制而難以有所改變，但仍可透過空間規劃設計方式提升空間質感，提升滿意度。如公共廁所因其原固有空間較為狹小，可將內部牆壁以布袋戲視覺感受較為寬闊之布景貼黏，在視覺上可讓遊客感覺空間不再如原本般狹小。拘留所展示空間可製作知名布袋戲人物之等身塑像擺設其內，可讓遊客更簡易了解該空間原本之用途，並可增加參觀之趣味性。

販售區販售之商品建議將布袋戲相關文創商品之質與量做提升，可與設計相關科系學校、虎尾當地著名傳統產業(毛巾)或在地文創工作者合作，設計製作包含布袋戲元素、精神之獨特文創商品販售。另文創商品之設計除加入創作之文化元素外，應考量實用性、質感與市場接受度，可提高遊客對販售區之滿意度。

活動方式運用不同模式呈現，舉辦布袋戲相關競賽；邀請學術單位將服飾展覽；拜訪法人機構(紡織綜合研究院)……等讓建物活化主要的目的性。

參考文獻

中文部份

- 內政部建築研究所(2007)。歷史建築活化再利用法規整合計畫。
- 王一同，2015，文化創意產業感性行銷之研究-以霹靂布袋戲為例。亞洲大學創意商品設計學系碩士論文。
- 林孟章，1994，台灣古蹟保存政策執行與保存論述關係初探。東海大學建築學系碩士論文。
- 蕭紋婷，1997，台灣古蹟保存癥結性問題的回顧與批判。國立雲林技術學院碩士論文。
- 林盟傑，2004，文化變遷下的布袋戲玩具變貌。中原大學商業設計研究所碩士論文。
- 林文懿，2001，時空遞嬗中的布袋戲文化。輔仁大學大眾傳播學研究所碩士論文。
- 張雅惠，2000，潮調布袋戲《金簪記》音樂研究。國立臺灣師範大學音樂研究所碩士論文。
- 游玉玲，2005，文化創意產業之智慧財產權管理與經營-以霹靂布袋戲為例。世新大學傳播管理學研究所碩士論文。

英文部分

- Parasuraman, A. Zeithaml Valarie, and Berry Leonard L., *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, Journal of Retailing 64, (Spring 1988): 12-37.
- Cardozo, R.N. (1965). An Experimental Study of Customer Perception, Expectation, and Satisfaction. Journal of Marketing Research, 24, 244-249.
- Juran, J.M. 1974. Quality Control Handbook, New York: McGraw-Hill Book CO. 2-9
- Kotler, P. (1999). Marketing management: Analysis, Planning and Control. NJ: Prentice-Hall. Kotler, P. (2000). Marketing management.

NJ: Prentice Hall

Lawler E. E.(1973)Motivation in Wok Organizations. Monterey, Calif. :Brooks/Cole.

網路部份

維基百科-虎尾郡役所

<http://zh.wikipedia.org/wiki/%E8%99%8E%E5%B0%BE%E9%83%A1%E5%BD%B9%E6%89%80>。 (2016.06.30)

文化資產局-虎尾郡役所

http://www.ylccb.gov.tw/content_type/index-1.asp?m=15&m1=7&m2=124&id=73。 (2016.09.23)

財團法人雲林縣文化基金會

<http://reading.yunlin.gov.tw/index-2.asp?sid=8&id=100&page=22008>。

(2016.06.30)

雲林縣政府文化處

http://www2.ylccb.gov.tw/content_type/index-1.asp?m=15&m1=7&m2=124&id=732007 (105.06.30)。

雲林縣政府文化處歷史建築

http://www.ylccb.gov.tw/content_type/index.asp?m=15&m1=7&m2=124

(2016.09.23)。

文化空間保存再利用與產業經營技術研發中心

<http://cent1.cute.edu.tw/cprc/principle98/guideline.htm>(2016.09.23)。

附錄 1

本研究現場問卷調查表（預試問卷）

親愛的受訪者，您好：

這是一份南華大學建築與景觀學系環境藝術研究所碩士論文的學術性研究問卷，本問卷的調查主題為【歷史建物活化再利用與遊客滿意度調查】，請您針對個人參觀時實際的感受回答。本問卷的填寫方式均採不記名，問卷結果僅供學術研究之用，請您安心填寫，您的寶貴意見將有助於本研究之進行。本問卷共有 2 頁，敬請詳細閱讀每項問題，並勾選您的答案。非常感謝您的熱心作答！

南華大學建築與景觀學系環境藝術研究所

指導教授：陳惠民 博士

研究生：劉柏鉉 敬上

1. 您是否曾至布袋戲館參觀。

是 否

2. 請問本館吸引您來的原因，請依照符合度給予評分 1~5 分。(1.非常不符合 2.不符合 3.尚可 4.符合 5.非常符合)

可以與家人親近	<input type="checkbox"/>				
可以購買到獨特商品	<input type="checkbox"/>				
容易打發時間的地方	<input type="checkbox"/>				
覺得布袋戲館特殊	<input type="checkbox"/>				
布袋戲有療癒心情作用	<input type="checkbox"/>				
布袋戲館是值得再來的	<input type="checkbox"/>				
了解布袋戲的歷史文化	<input type="checkbox"/>				
有小朋友可以玩樂的設施	<input type="checkbox"/>				
學習布袋戲的製作過程	<input type="checkbox"/>				
布袋戲館活動展示多元	<input type="checkbox"/>				
可以看見布袋戲的表演	<input type="checkbox"/>				
建築物外觀獨特	<input type="checkbox"/>				

3. 請問您喜歡的布袋戲館的空間展示滿意度，請依照符合度給予評分 1~5 分。(1.非常不滿意 2.不滿意 3.尚可 4.滿意 5.非常滿意)



1F 布袋戲館的入口迎賓廣場	<input type="checkbox"/> 非常不滿意	<input type="checkbox"/> 不滿意	<input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 非常滿意
1F 常設展區氛圍	<input type="checkbox"/> 非常不滿意	<input type="checkbox"/> 不滿意	<input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 非常滿意
1F 特展區的擺設	<input type="checkbox"/> 非常不滿意	<input type="checkbox"/> 不滿意	<input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 非常滿意
1F 兒童影音室	<input type="checkbox"/> 非常不滿意	<input type="checkbox"/> 不滿意	<input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 非常滿意
1F 販賣區	<input type="checkbox"/> 非常不滿意	<input type="checkbox"/> 不滿意	<input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 非常滿意
1F 化妝室	<input type="checkbox"/> 非常不滿意	<input type="checkbox"/> 不滿意	<input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 非常滿意
1F DIY 教室	<input type="checkbox"/> 非常不滿意	<input type="checkbox"/> 不滿意	<input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 非常滿意
1F 中庭	<input type="checkbox"/> 非常不滿意	<input type="checkbox"/> 不滿意	<input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 非常滿意
1F 拘留所戶外氛圍	<input type="checkbox"/> 非常不滿意	<input type="checkbox"/> 不滿意	<input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 非常滿意
2F 戲院氛圍	<input type="checkbox"/> 非常不滿意	<input type="checkbox"/> 不滿意	<input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 非常滿意
2F 特展區展現度	<input type="checkbox"/> 非常不滿意	<input type="checkbox"/> 不滿意	<input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 非常滿意
2F 中庭樓閣空間氛圍	<input type="checkbox"/> 非常不滿意	<input type="checkbox"/> 不滿意	<input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 非常滿意

4.請問您覺得館內提供的服務品質滿意度，請依照符合度給予評分 1~5 分。(1.非常不滿意 2.不滿意 3.尚可 4.滿意 5.非常滿意)

服務台人員態度	<input type="checkbox"/> 非常不滿意	<input type="checkbox"/> 不滿意	<input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 非常滿意
解說員的專業-介紹本館	<input type="checkbox"/> 非常不滿意	<input type="checkbox"/> 不滿意	<input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 非常滿意
本館 DIY 課程互動教學	<input type="checkbox"/> 非常不滿意	<input type="checkbox"/> 不滿意	<input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 非常滿意
偶戲文化講座及研習	<input type="checkbox"/> 非常不滿意	<input type="checkbox"/> 不滿意	<input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 非常滿意
導覽器之提供	<input type="checkbox"/> 非常不滿意	<input type="checkbox"/> 不滿意	<input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 非常滿意
特展之陳列	<input type="checkbox"/> 非常不滿意	<input type="checkbox"/> 不滿意	<input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 非常滿意
展示陳列戲偶多樣化	<input type="checkbox"/> 非常不滿意	<input type="checkbox"/> 不滿意	<input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 非常滿意
環境空間整體整潔度	<input type="checkbox"/> 非常不滿意	<input type="checkbox"/> 不滿意	<input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 非常滿意
交通位置停車便利	<input type="checkbox"/> 非常不滿意	<input type="checkbox"/> 不滿意	<input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 非常滿意
逃生出入口清楚標示	<input type="checkbox"/> 非常不滿意	<input type="checkbox"/> 不滿意	<input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 非常滿意
化妝室整潔	<input type="checkbox"/> 非常不滿意	<input type="checkbox"/> 不滿意	<input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 非常滿意

5.關於本次參觀布袋戲館整體而言滿意度
非常不滿意 不滿意 尚可 滿意 非常滿意

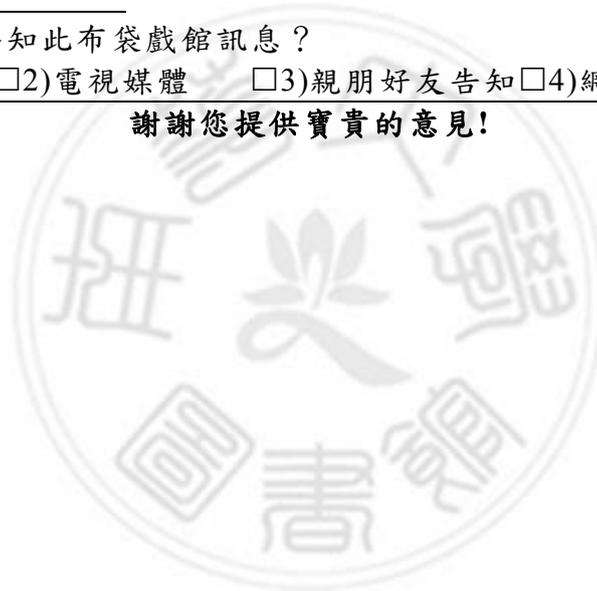
6.請自由填寫您對於本館的任何意見。令您不滿的館內展示空間要怎麼改進？請填寫您其他的寶貴意見。

--

基本資料

- 1.您的性別是：1)男 2)女
- 2.年齡：1)18歲以下 2)19~25歲 3)26~35歲 4)36~45歲
5)46~55歲 6)56歲以上
- 3.婚姻狀況：1)未婚 2)已婚 3)其他_____
- 4.教育程度：1)無 2)國中、小 3)高中(職) 4)專科、大學 5)碩、博士以上
- 5.居住地：1)北部地區(基、桃、新、苗) 2)中部地區(中、彰、投、雲)
3)南部地區(嘉、南、高、屏) 4)東部地區(宜、花、東)
5)離島地區(金、馬、澎) 6)本地居民 7)其他_____
- 6.今日您與誰同行至布袋戲館：1)家人 2)朋友 3)旅行團 4)公司團體 5)其他_____
- 7.請問您是從哪得知此布袋戲館訊息？
1)報章雜誌 2)電視媒體 3)親朋好友告知 4)網路 5)其他_____

謝謝您提供寶貴的意見!



附錄 2

本研究現場問卷調查表 (正式問卷)

親愛的受訪者，您好：

這是一份南華大學建築與景觀學系環境藝術研究所碩士論文的學術性研究問卷，本問卷的調查主題為【歷史建物活化再利用與遊客滿意度調查】，請您針對個人參觀時實際的感受回答。本問卷的填寫方式均採不記名，問卷結果僅供學術研究之用，請您安心填寫，您的寶貴意見將有助於本研究之進行。本問卷共有 2 頁，敬請詳細閱讀每項問題，並勾選您的答案。非常感謝您的熱心作答！

南華大學建築與景觀學系環境藝術研究所
指導教授：陳惠民 博士
研究生：劉柏鉉 敬上

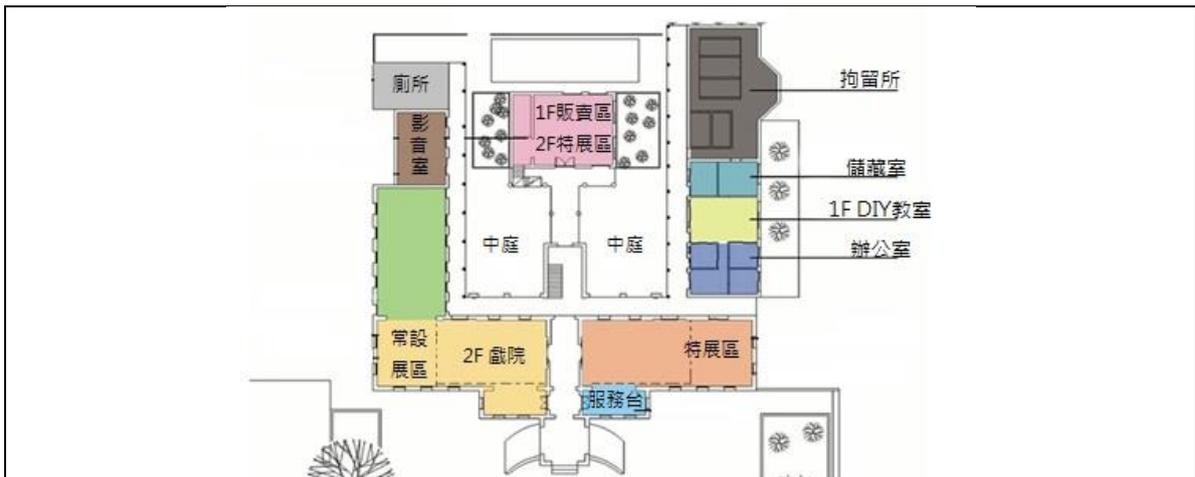
1. 本次至布袋戲館參觀的原因。

研究 工作需求 布袋戲迷 參觀 參加活動 其他

2. 請問本館吸引您來的原因，請依照符合度給予評分 1~5 分。(1. 非常不符合 2. 不符合 3. 尚可 4. 符合 5. 非常符合)

可以與家人親近	<input type="checkbox"/> 非常不符合	<input type="checkbox"/> 不符合	<input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 符合	<input type="checkbox"/> 非常符合
可以購買到獨特商品	<input type="checkbox"/> 非常不符合	<input type="checkbox"/> 不符合	<input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 符合	<input type="checkbox"/> 非常符合
容易打發時間的地方	<input type="checkbox"/> 非常不符合	<input type="checkbox"/> 不符合	<input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 符合	<input type="checkbox"/> 非常符合
覺得布袋戲館特殊	<input type="checkbox"/> 非常不符合	<input type="checkbox"/> 不符合	<input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 符合	<input type="checkbox"/> 非常符合
布袋戲有療癒心情作用	<input type="checkbox"/> 非常不符合	<input type="checkbox"/> 不符合	<input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 符合	<input type="checkbox"/> 非常符合
布袋戲館是值得再來的	<input type="checkbox"/> 非常不符合	<input type="checkbox"/> 不符合	<input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 符合	<input type="checkbox"/> 非常符合
了解布袋戲的歷史文化	<input type="checkbox"/> 非常不符合	<input type="checkbox"/> 不符合	<input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 符合	<input type="checkbox"/> 非常符合
有小朋友可以玩樂的設施	<input type="checkbox"/> 非常不符合	<input type="checkbox"/> 不符合	<input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 符合	<input type="checkbox"/> 非常符合
學習布袋戲的製作過程	<input type="checkbox"/> 非常不符合	<input type="checkbox"/> 不符合	<input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 符合	<input type="checkbox"/> 非常符合
布袋戲館活動展示多元	<input type="checkbox"/> 非常不符合	<input type="checkbox"/> 不符合	<input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 符合	<input type="checkbox"/> 非常符合
可以看見布袋戲的表演	<input type="checkbox"/> 非常不符合	<input type="checkbox"/> 不符合	<input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 符合	<input type="checkbox"/> 非常符合
建築物外觀獨特	<input type="checkbox"/> 非常不符合	<input type="checkbox"/> 不符合	<input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 符合	<input type="checkbox"/> 非常符合

3. 請問您喜歡的布袋戲館的空間展示滿意度，請依照符合度給予評分 1~5 分。(1. 非常不滿意 2. 不滿意 3. 尚可 4. 滿意 5. 非常滿意)



1F 布袋戲館的入口迎賓廣場	<input type="checkbox"/> 非常不滿意	<input type="checkbox"/> 不滿意	<input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 非常滿意
1F 常設展區氛圍	<input type="checkbox"/> 非常不滿意	<input type="checkbox"/> 不滿意	<input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 非常滿意
1F 特展區的擺設	<input type="checkbox"/> 非常不滿意	<input type="checkbox"/> 不滿意	<input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 非常滿意
1F 兒童影音室	<input type="checkbox"/> 非常不滿意	<input type="checkbox"/> 不滿意	<input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 非常滿意
1F 販賣區	<input type="checkbox"/> 非常不滿意	<input type="checkbox"/> 不滿意	<input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 非常滿意
1F 化妝室	<input type="checkbox"/> 非常不滿意	<input type="checkbox"/> 不滿意	<input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 非常滿意
1F DIY 教室	<input type="checkbox"/> 非常不滿意	<input type="checkbox"/> 不滿意	<input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 非常滿意
1F 中庭	<input type="checkbox"/> 非常不滿意	<input type="checkbox"/> 不滿意	<input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 非常滿意
1F 拘留所戶外氛圍	<input type="checkbox"/> 非常不滿意	<input type="checkbox"/> 不滿意	<input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 非常滿意
2F 戲院氛圍	<input type="checkbox"/> 非常不滿意	<input type="checkbox"/> 不滿意	<input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 非常滿意
2F 特展區展現度	<input type="checkbox"/> 非常不滿意	<input type="checkbox"/> 不滿意	<input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 非常滿意
2F 中庭樓閣空間氛圍	<input type="checkbox"/> 非常不滿意	<input type="checkbox"/> 不滿意	<input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 非常滿意

4.請問您覺得館內提供的服務品質滿意度，請依照符合度給予評分 1~5 分。(1.非常不滿意 2.不滿意 3.尚可 4.滿意 5.非常滿意)

服務台人員態度	<input type="checkbox"/> 非常不滿意	<input type="checkbox"/> 不滿意	<input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 非常滿意
解說員的專業-介紹本館	<input type="checkbox"/> 非常不滿意	<input type="checkbox"/> 不滿意	<input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 非常滿意
本館 DIY 課程互動教學	<input type="checkbox"/> 非常不滿意	<input type="checkbox"/> 不滿意	<input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 非常滿意
偶戲文化講座及研習	<input type="checkbox"/> 非常不滿意	<input type="checkbox"/> 不滿意	<input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 非常滿意
導覽器之提供	<input type="checkbox"/> 非常不滿意	<input type="checkbox"/> 不滿意	<input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 非常滿意
特展之陳列	<input type="checkbox"/> 非常不滿意	<input type="checkbox"/> 不滿意	<input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 非常滿意
展示陳列戲偶多樣化	<input type="checkbox"/> 非常不滿意	<input type="checkbox"/> 不滿意	<input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 非常滿意
環境空間整體整潔度	<input type="checkbox"/> 非常不滿意	<input type="checkbox"/> 不滿意	<input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 非常滿意
交通位置停車便利	<input type="checkbox"/> 非常不滿意	<input type="checkbox"/> 不滿意	<input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 非常滿意
逃生出入口清楚標示	<input type="checkbox"/> 非常不滿意	<input type="checkbox"/> 不滿意	<input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 非常滿意
化妝室整潔	<input type="checkbox"/> 非常不滿意	<input type="checkbox"/> 不滿意	<input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 非常滿意

5.關於本次參觀布袋戲館整體而言滿意度

非常不滿意 不滿意 尚可 滿意 非常滿意

6.請自由填寫您對於本館的任何意見。令您不滿的館內展示空間要怎麼改進？請填寫您其他的寶貴意見。

--

基本資料

- 1.您的性別是：1)男 2)女
- 2.年齡：1)18歲以下 2)19~25歲 3)26~35歲 4)36~45歲
5)46~55歲 6)56歲以上
- 3.婚姻狀況：1)未婚 2)已婚 3)其他_____
- 4.教育程度：1)無 2)國中、小 3)高中(職) 4)專科、大學 5)碩、博士以上
- 5.居住地：1)北部地區(基、桃、新、苗) 2)中部地區(中、彰、投、雲)
3)南部地區(嘉、南、高、屏) 4)東部地區(宜、花、東)
5)離島地區(金、馬、澎) 6)本地居民 7)其他_____
- 6.今日您與誰同行至布袋戲館：1)家人 2)朋友 3)旅行團 4)公司團體 5)其他_____
- 7.請問您是從哪得知此布袋戲館訊息？
1)報章雜誌 2)電視媒體 3)親朋好友告知 4)網路 5)其他_____

謝謝您提供寶貴的意見!

