

# 新北市坪林茶業博物館

## 參觀遊客滿意度問卷調查分析報告

調查時間：103年5月3日至5月31日



文化發展科 / 新北市坪林茶業博物館 研究助理 王韻涵

中 華 民 國 1 0 3 年 7 月

## 凡例

1、本調查資料採用電子計算機處理，因四捨五入關係，故總計數與各細項和之尾數，容或有未能相符。

2、本報告所用各種符號之代表意義如下：

「-」表示交叉格無資料。

「0.0」表示百分比小於0.5。

# 目次

<b>調查摘要</b> .....	<b>1</b>
<b>壹、調查背景與目的</b> .....	<b>3</b>
一、調查緣起.....	3
二、調查目的.....	4
<b>貳、調查設計與方法</b> .....	<b>5</b>
一、調查對象.....	5
二、調查時間.....	5
三、調查方式.....	5
四、樣本配置及回收樣本數.....	5
五、調查項目.....	5
六、統計分析方法.....	6
<b>參、樣本結構</b> .....	<b>7</b>
一、受訪者性別分佈.....	7
二、受訪者年齡分佈.....	8
三、受訪者職業分佈.....	9
四、受訪者教育程度分佈.....	10
五、受訪者居住地分佈.....	11
六、受訪者接收館訊意願分佈.....	12
<b>肆、調查結果分析</b> .....	<b>13</b>
一、參觀者特質分析.....	13
二、參訪經驗整體滿意度評價分析.....	19

三、參觀者對於館舍整修後期待分析.....	29
伍、結論與建議.....	37
附錄一、建議事項.....	40
附錄二、問卷題目.....	42

## 【圖目錄】

圖 3-1 性別分佈	7
圖 3-2 年齡分佈	8
圖 3-3 職業分佈	9
圖 3-4 學歷分佈	10
圖 3-5 居住地分佈	11
圖 3-6 接收館訊意願分佈	12
圖 4-1 有無喝茶分佈	13
圖 4-2 跟團頻率分佈	14
圖 4-3 跟團遊伴分佈	15
圖 4-4 非跟團遊伴分佈	16
圖 4-5 停留時間分佈	17
圖 4-6 到訪頻率分佈	18
圖 4-7 館區滿意度分佈	19
圖 4-8 是否參觀綜合展示館分佈	20
圖 4-9 綜合展示館文物滿意度分佈	21
圖 4-10 綜合展示館展示內容滿意度分佈	22
圖 4-11 是否有導覽分佈	23
圖 4-12 導覽滿意度分佈	24
圖 4-13 是否參觀活動主題館茶農市集分佈	25
圖 4-14 活動主題館茶農市集滿意度分佈	26
圖 4-15 設施滿意度分佈	27
圖 4-16 服務滿意度分佈	28

圖 4-17 整修後期待分佈.....	29
圖 4-18 整修後增加內容分佈.....	30
圖 4-19 期待何種體驗分佈.....	31
圖 4-20 期待何種活動分佈.....	32
圖 4-21 餐飲部販售分佈.....	33
圖 4-22 餐飲部風格分佈.....	34
圖 4-23 餐飲部食品分佈.....	35
圖 4-23 餐飲部食品分佈.....	36

## 【表目錄】

表 3-1 性別分佈	7
表 3-2 年齡分佈	8
表 3-3 職業分佈	9
表 3-4 學歷分佈	10
表 3-5 居住地分佈	11
表 3-6 接收館訊意願分佈	12
表 4-1 有無喝茶分佈	13
表 4-2 跟團頻率分佈	14
表 4-3 跟團遊伴分佈	15
表 4-4 非跟團遊伴分佈	16
表 4-5 停留時間分佈	17
表 4-6 到訪頻率分佈	18
表 4-7 館區滿意度分佈	19
表 4-8 是否參觀綜合展示館分佈	20
表 4-9 綜合展示館文物滿意度分佈	21
表 4-10 綜合展示館展示內容滿意度分佈	22
表 4-11 是否有導覽分佈	23
表 4-12 導覽滿意度分佈	24
表 4-13 是否參觀活動主題館茶農市集分佈	25
表 4-14 活動主題館茶農市集滿意度分佈	26
表 4-15 設施滿意度分佈	27
表 4-16 服務滿意度分佈	28

表 4-17 整修後期待分佈.....	29
表 4-18 整修後增加內容分佈.....	30
表 4-19 期待何種體驗分佈.....	31
表 4-20 期待何種活動分佈.....	32
表 4-21 餐飲部販售分佈.....	33
表 4-22 餐飲部風格分佈.....	34
表 4-23 餐飲部食品分佈.....	35
表 4-23 餐飲部食品分佈.....	36

## 調查摘要

為進一步了解民眾實際遊覽新北市坪林茶業博物館之經驗，擬藉由本問卷調查，彙集民眾之意見，了解參觀者特質、各展館、人員服務、設施於遊客參訪經驗之感受，以及對於館舍整修後之期待，作為未來館舍經營規劃之改善與精進之重要參考依據。

本次調查施行期間為 103 年 5 月 3 日至 5 月 31 日，共計回收 419 份有效問卷，在信心水準 95% 的情況下，抽樣誤差值為正負 4.79%。使用描述性統計，藉以了解民眾參觀新北市坪林茶業博物館之觀感與意見，並作為未來經營管理之重要參考依據。

經本次調查結果，新北市坪林茶業博物館參觀者女性(56.32%)高於男性；參觀年齡層比率逾八成(80.19%)落在 21-60 歲區間範圍內，其中以 51-60 歲的民眾比率最高(27.68%)；參觀者近六成(59.91%)職業以家管、服務業、商、工為主，其中家管(17.66%)及服務業(16.23%)比率最高；參觀遊客教育程度以大學或專科技術學院占三成八(38.42%)比例最高；來訪遊客之居住地則逾七成(72.79%)為北部地區(新北市、台北市、基隆市、桃竹苗地區)之民眾。

並就新北市坪林茶業博物館參觀者特質、參訪經驗整體滿意度、參觀者對於館舍整修後期待分析後，爰提出以下建議事項：

- 提供多元、具博物館特色，且可供多人共同參與之體驗活動，以增加跟團參訪者之客源。
- 結合文化創意、潮流議題、各領域藝術文化等不同主題，規劃特色展覽及相關推廣活動，以吸引不同年齡及客層之遊客。
- 提升戶外休憩區域、休閒步道及園林景致之氛圍營造及品質安全，以增加遊

客停留駐足、享受慢活之停留時間。

- 融合在地特色景點，並與在地商家、茶農合作規劃半日遊、一日遊及兩日遊之多元遊程，以提供民眾多次到訪之遊程建議。
- 善用「通用設計」原理，使博物館所提供之各項設施及服務訊息增加能見度及體貼不同民眾之使用需求，營造更貼心之服務品質。
- 加強規劃導覽培訓課程及考核機制，以提升導覽員、服務人員及志工之素養及專業度，增加民眾參訪之滿意度及服務品質。
- 落實志工管理及培訓機制，以增加假日服務人員，提升博物館假日服務人力不足、服務品質有限之窘境。
- 持續與在地單位、茶商、茶農橫向聯繫資源整合，將博物館作為茶產業推廣平台，滿足民眾品茶知識之體驗需求，亦提供在地茶農、茶商行銷露出推廣之機會。
- 提供多元及不同管道之體驗活動及體驗方式，以豐富民眾參與體驗及活動之選擇性，滿足及吸引不同客層之需求。
- 博物館之餐飲應符合在地茶產業特色，並兼具在地風情與文化創意，以提升遊客興趣增加消費率。
- 研發博物館專屬之特色紀念品與推廣品，並結合相關特展或節慶活動推出限量紀念品，以增加賣店之趣味性、豐富性與文創性。

# 壹、調查背景與目的

## 一、調查緣起

坪林區四面環山，山明水秀、遊憩資源豐富，一向為大臺北都會區人們登山健行、旅遊露營的好去處；坪林區是文山包種茶的主要產地，滿山蒼翠的茶園是坪林景觀的獨特風格。北宜高通車後，坪林距台北市中心縮短為 20 分鐘，可說是大臺北找茶最近的地方。

新北市坪林茶業博物館位於坪林區坪林舊橋旁，係一棟兩層樓，屬閩南式的莊園建築，主要空間有綜合展示館、活動主題館、餐廳與展售中心以及戶外庭園。民國 72 年，前總統李登輝先生於「臺灣省政府省主席」任內至坪林地區視察，允諾「前臺北縣坪林鄉公所鄉長」鄭金連先生所提興建茶藝館計劃。歷經十餘年之經費籌措與軟硬體工程，於民國 86 年元月正式開館營運。民國 86 年至 100 年期間由坪林公所經營管理，隨 99 年底臺北縣改制為新北市，新北市政府文化局自 101 年起正式接管。

新北市坪林茶業博物館自新北市政府文化局接管以來，辦理各項茶文化推廣活動、茶文化主題特展，並密切整合在地觀光資源推廣茶文化，訪查坪林「老街」及「形象商圈」等區域之特色商家建立基礎資料，橫向聯繫在地單位、茶農與茶商，建構坪林茶文化旅游地圖，以活絡博物館參訪人潮及文化活動，帶動在地消費商機。101 年總參觀人次較 100 年成長 113.71%，102 年總參觀人次較 101 年成長 36.31%。

為提供更友善、舒適、安全之環境空間，新北市坪林茶業博物館自 103 年 6 月 1 日起閉館進行園區整體修繕工程，預計整修 6 個月。期待完工後的茶博館能帶給參訪民眾更舒適愜意的氛圍與感受，打造茶產業慢活生活圈，共許美好

夢想與未來！

## 二、 調查目的

為進一步了解民眾實際遊覽新北市坪林茶業博物館之經驗，擬藉由本問卷調查，彙集民眾之意見，了解參觀者特質、各展館、人員服務、設施於遊客參訪經驗之感受，以及對於館舍整修後之期待，作為未來館舍經營規劃之改善與精進之重要參考依據。

## 貳、調查設計與方法

### 一、調查對象

103 年 5 月 3 日至 5 月 31 日期間參觀新北市坪林茶業博物館之遊客。

### 二、調查時間

調查日期為 103 年 5 月 3 日至 5 月 31 日共計 28 日（扣除休館日 1 日），其中平日計 19 日，假日計 9 日。調查時間為每日 9：00 至 17：00。

### 三、調查方式

本次調查係以隨機抽樣方式—散客隨機取樣，每一個家庭僅限訪問 1 位受訪者，同一旅遊團體遊客，每一團僅抽 1 位。現場服務人員於遊客參訪結束後，發予遊客填寫回收，並根據遊客自己意願而填寫問卷，在抽樣上屬於「自願樣本(Volunteer Samples)」的方式。

### 四、樣本配置及回收樣本數

本次調查規劃平日每日應完成至少 10 份，假日每日應完成至少 25 份，預計完成問卷數為 415 份。本次調查共發出 419 份問卷調查，回收 419 份有效問卷。在信心水準 95%的情況下，抽樣誤差值為正負 4.79%。

### 五、調查項目

- (一)參觀者特質
- (二)參訪經驗整體滿意度
- (三)參觀者對於館舍整修後期待
- (四)參觀者回饋意見
- (五)個人基本資料

## 六、統計分析方法

本次調查使用的統計方法，為問卷回收整理編碼後，以頻率(frequency)、百分比(Percentage)：計算各項意見的頻率及百分比，可推估各調查項目的分佈情形。

## 參、樣本結構

### 一、受訪者性別分佈

依據問卷調查結果顯示，新北市坪林茶業博物館參觀者性別，39.62%為男性，56.32%為女性，女性比例多於男性。

表 3-1 性別分佈

單位：人；%

性別	人數	百分比
男性	166	39.62
女性	236	56.32
拒答	17	4.06

註：樣本數為 419 人。

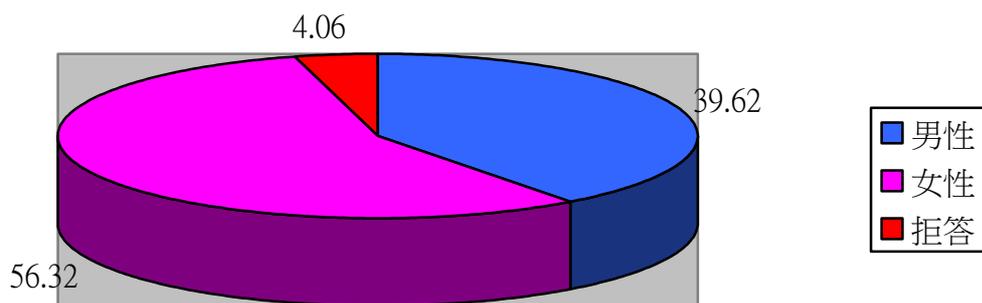


圖 3-1 性別分佈

## 二、受訪者年齡分佈

在參觀者年齡分佈上，由百分比高到低分別為，51-60 歲 27.68%，31-40 歲 21.00%，41-50 歲 18.62%，21-30 歲 12.89%，11-20 歲 8.35%，61-70 歲 4.06%，70 歲以上 3.58%，10 歲以下 1.67，由此可看出，各年齡層參觀者皆有分佈，尤其集中於 21-30 歲、31-40 歲、41-50 歲、51-60 歲共佔八成多比例，而 51-60 歲者明顯較多。

表 3-2 年齡分佈

單位：人；%

年齡別	人數	百分比
10 歲以下	7	1.67
11-20 歲	35	8.35
21-30 歲	54	12.89
31-40 歲	88	21.00
41-50 歲	78	18.62
51-60 歲	116	27.68
61-70 歲	17	4.06
70 歲以上	15	3.58
拒答	9	2.15

註：樣本數為 419 人。

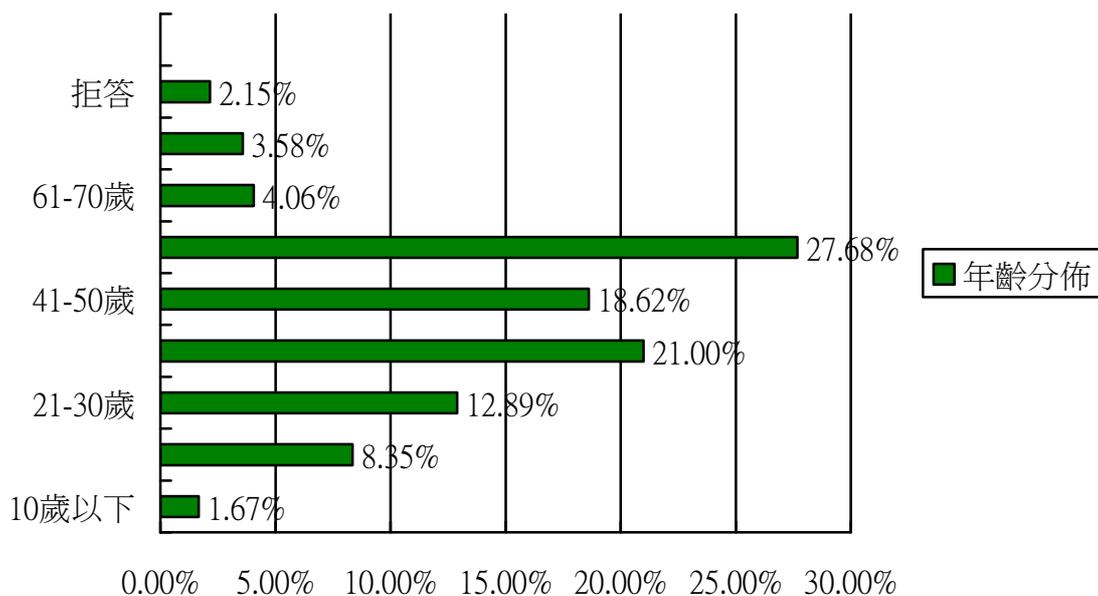


圖 3-2 年齡分佈

### 三、受訪者職業分佈

參觀者職業分佈上，由百分比高到低分別為家管 17.66%，服務業 16.23%，商 13.13%，工 12.89%，其餘皆低於 10% 以下。

表 3-3 職業分佈

單位：人；%

職業別	人數	百分比
家管	74	17.66
軍公教	40	9.55
商	55	13.13
工	54	12.89
服務業	68	16.23
專業人士(醫生、律師、會計師)	10	2.39
學生	36	8.59
退休人士	25	5.97
待業中	-	-
其他	23	5.49
拒答	34	8.11

註 1：樣本數為 419 人。

註 2：「-」表示該統計數字為 0。

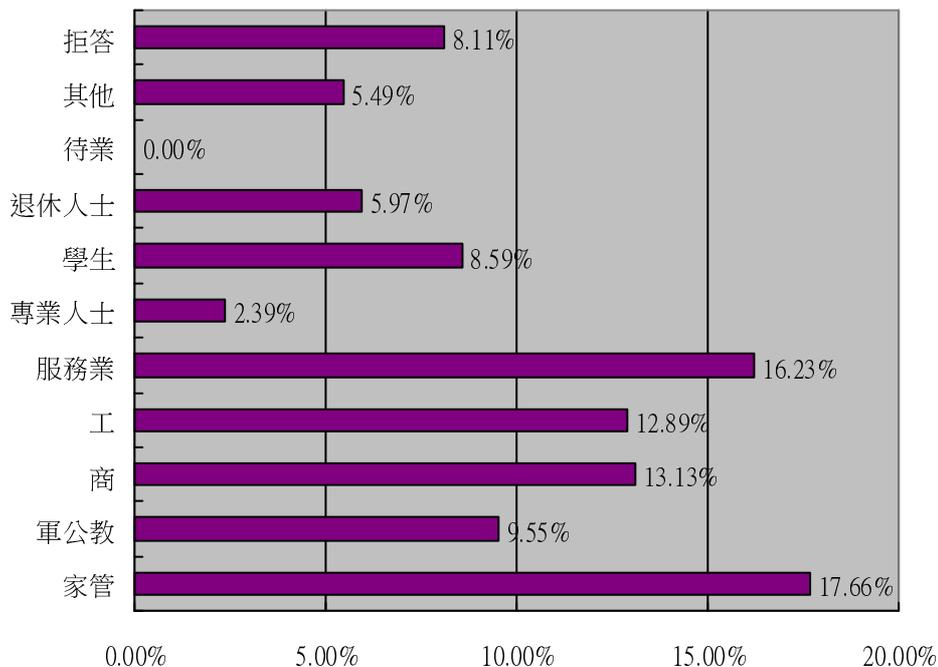


圖 3-3 職業分佈

#### 四、受訪者教育程度分佈

在學歷分佈上，百分比最高為大學或專科技術學院 38.42%，其次依序為高中高職 22.19%，研究所 10.50%，國中小及博士則低於 10%。

表 3-4 學歷分佈

單位：人；%

學歷別	人數	百分比
國中小	36	8.59
高中高職	96	22.91
大學或專科技術學院	161	38.42
研究所	44	10.50
博士	3	0.72
拒答	79	18.85

註：樣本數為 340 人。

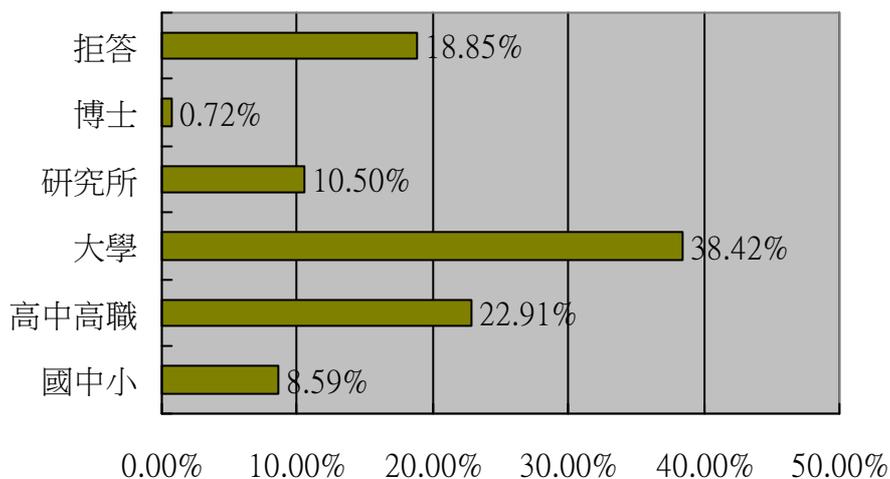


圖 3-4 學歷分佈

## 五、受訪者居住地分佈

在居住地點上，百分比最高為北部地區 72.79%，其次依序為中部地區 13.37%，大陸 3.82%，東部地區 2.86%，南部地區 2.15%，國外 0.72%，香港 0.24%，可見來訪遊客仍有地域性的影響。

表 3-5 居住地分佈

單位：人；%

地區別	人數	百分比
北部地區	305	72.79
中部地區	56	13.37
南部地區	9	2.15
東部地區	12	2.86
外離島	-	-
大陸	16	3.82
香港	1	0.24
國外	3	0.72
拒答	17	4.02

註 1：樣本數為 419 人。

註 2：「-」表示該統計數字為 0。

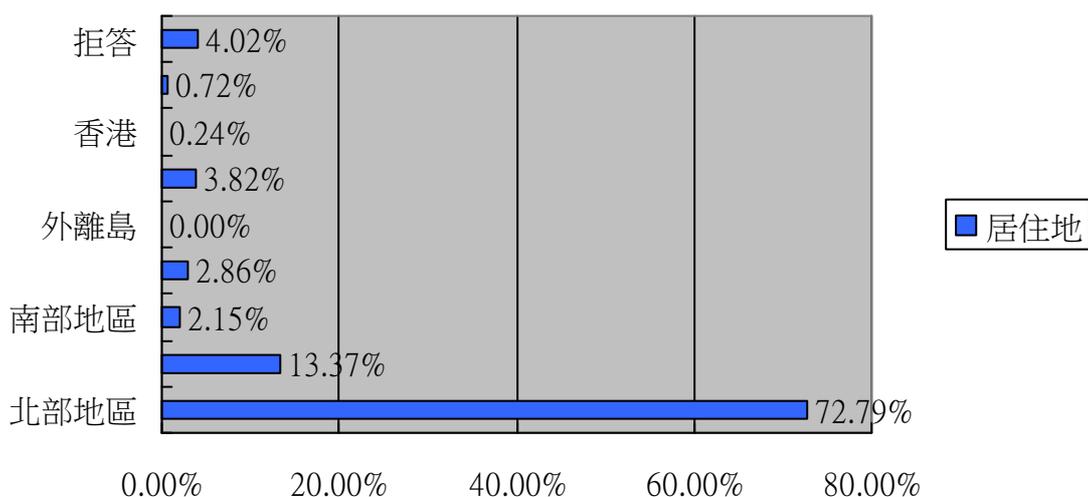


圖 3-5 遊客居住地分佈

## 六、受訪者接收館訊意願分佈

依據問卷調查結果顯示，希望收到新北市坪林茶業博物館活動訊息的參觀者為 70.64%，不願意者為 11.94%，顯示大部分參觀者樂於接收相關活動資訊。

表 3-6 接收館訊意願分佈

單位：人；%

選項別	人數	百分比
願意	296	70.64
不願意	50	11.94
拒答	73	17.42

註：樣本數為 419 人。

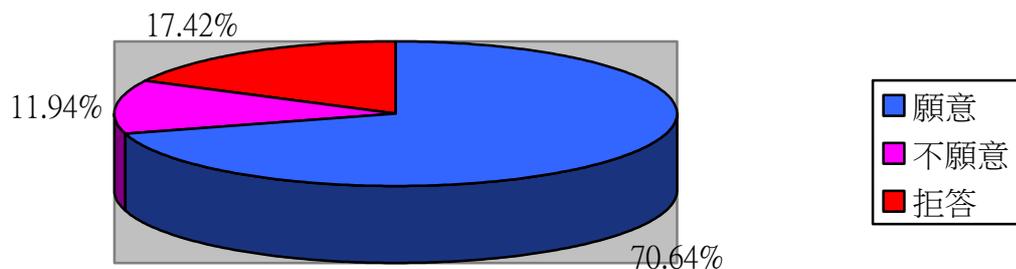


圖 3-6 接收館訊意願分佈

## 肆、調查結果分析

### 一、參觀者特質分析

#### (一)喝茶習慣

依據問卷調查結果顯示，新北市坪林茶業博物館參觀者特質，在「請問您平常有沒有喝茶（用茶葉泡）的習慣？」上，79.24%為有喝茶的習慣，19.81%為沒有喝茶的習慣，顯示有喝茶習慣比例較多。

表 4-1 有無喝茶分佈

單位：人；%

選項別	人數	百分比
是	332	79.24
否	83	19.81
拒答	4	0.95

註：樣本數為 419 人。

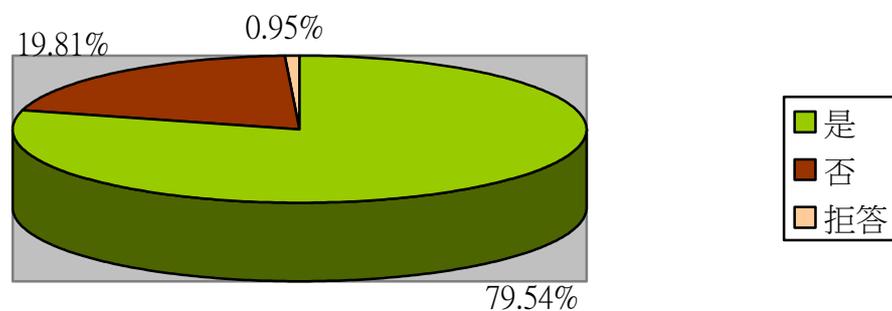


圖 4-1 有無喝茶分佈

(二)與誰同遊

在「請問今天您是與誰一同來參觀的？」上，35.80%跟團，64.20%為非跟團，顯示非跟團比例多於跟團。

表 4-2 跟團頻率分佈

單位：人；%

選項別	人數	百分比
跟團	150	35.80
非跟團	269	64.20

註：樣本數為 419 人

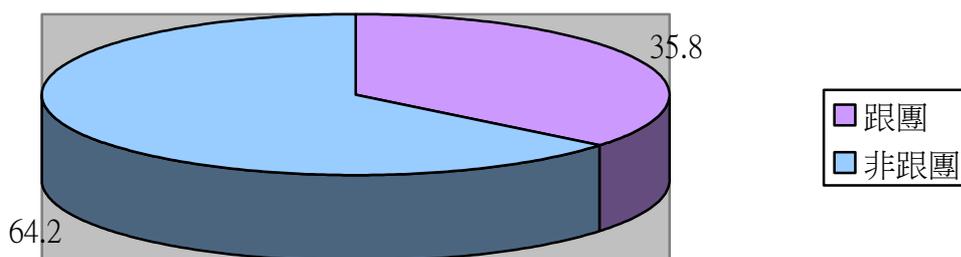


圖 4-2 跟團頻率分佈

其中於「跟團」參訪者中，百分比最高為跟公司員工參訪 45.33%，其次依序為跟社團參訪 29.33%，跟社區鄰里參訪 22.67%，跟校外教學參訪 2.67%。

表 4-3 跟團遊伴分佈

單位：人；%

選項別	人數	百分比
校外教學	4	2.67
社區鄰里	34	22.67
公司員工	68	45.33
社團	44	29.33
其他	-	-

註 1：樣本數為 150 人

註 2：「-」表示該統計數字為 0。

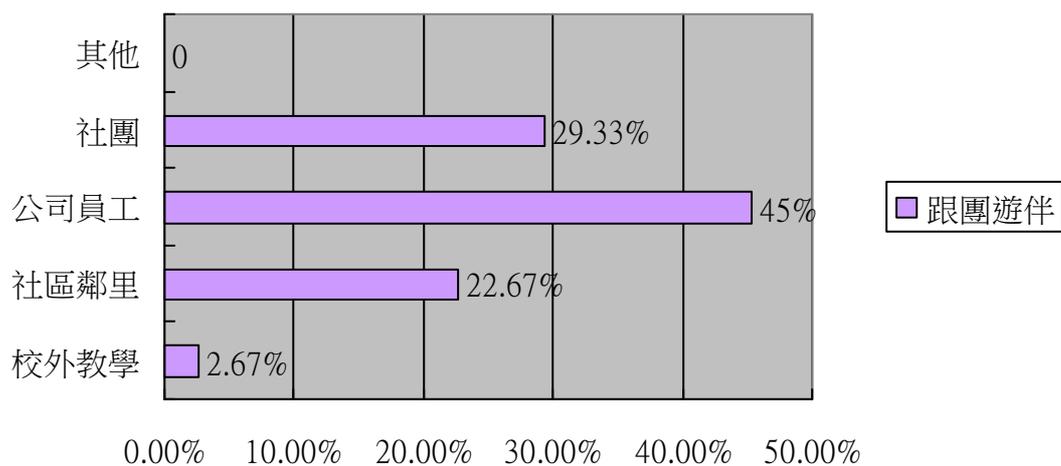


圖 4-3 跟團遊伴分佈

「非跟團」參訪者中，百分比最高為跟家人親戚參訪 56.88%，其次依序為跟朋友參訪 20.45%，自己單獨參訪 9.29%，跟同學參訪 7.06%，跟同事參訪 2.97%，跟其他人參訪 3.35%。

表 4-4 非跟團遊伴分佈

單位：人；%

選項別	人數	百分比
自己單獨	25	9.29
家人親戚	153	56.88
同學	19	7.06
朋友	55	20.45
同事	8	2.97
其他	4	1.49
拒答	5	1.86

註：樣本數為 269 人。

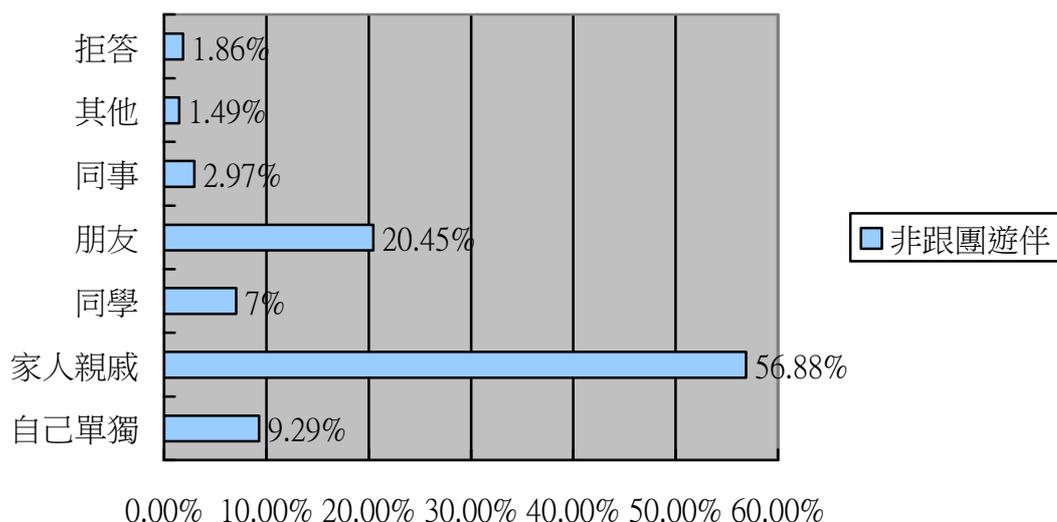


圖 4-4 非跟團遊伴分佈

### (三)停留時間

在「您今天參觀茶博館，預計停留多長時間？」上，百分比最高為半小時至 45 分鐘 38.42%，其次為 15 分鐘至半小時 25.78%，45 分鐘至 1 小時 18.38%，1 小時以上 12.17%，而 15 分鐘以內只佔 5.02%。

表 4-5 停留時間分佈

單位：人；%

時間別	人數	百分比
15 分鐘以內	21	5.01
15 分鐘至半小時	108	25.78
半小時至 45 分鐘	161	38.42
45 分鐘至 1 小時	77	18.38
1 小時以上	51	12.17
拒答	1	0.24

註：樣本數為 419 人。

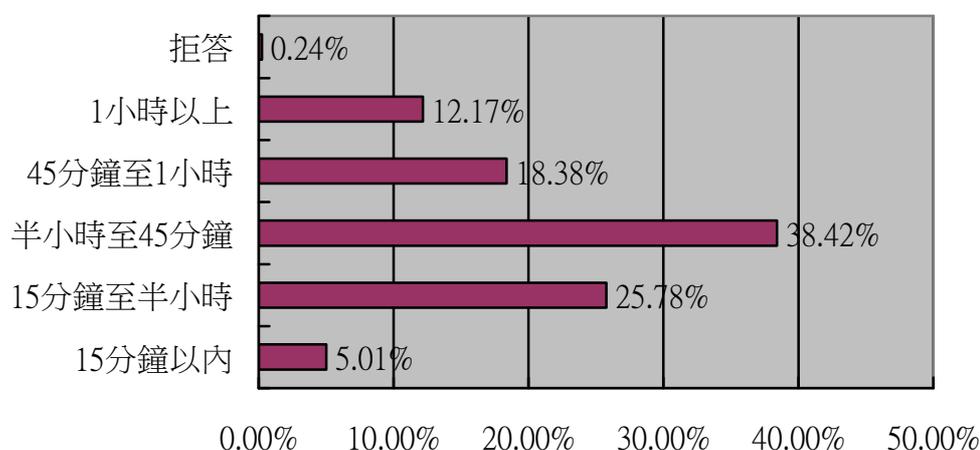


圖 4-5 停留時間分佈

#### (四)到訪頻率

在「您是第幾次參觀茶業博物館？」上，由百分比高到低分別為第一次 65.23%，第二次 15.12%，四次以上 12.95%，第三次 6.71%，顯示有六成以上為第一次到訪之民眾。

表 4-6 到訪頻率分佈

單位：人；%

選項別	人數	百分比
第一次	272	64.92
第二次	63	15.02
第三次	28	6.68
四次以上	54	12.89
拒答	2	0.48

註：樣本數為 419 人。

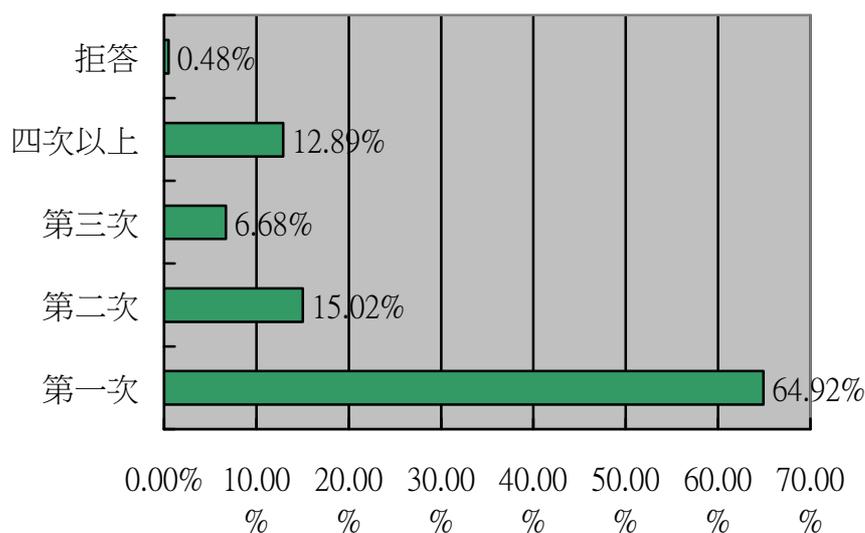


圖 4-6 到訪頻率分佈

## 二、參訪經驗整體滿意度評價分析

### (一)館區滿意度

在「您對於茶業博物館的哪一展館最滿意？」上，滿意度最高的館區為綜合展示館 66.11%，其次為活動主題館 17.42%，茶藝館 12.17%，其他則低於 10%。

表 4-7 館區滿意度分佈

單位：人；%

選項別	人數	百分比
綜合展示館	277	66.11
活動主題館	73	17.42
販賣商店(102年6月以前營業)	9	2.15
茶藝館(102年6月以前營業)	51	12.17
拒答	9	2.15

註：樣本數為 419 人。

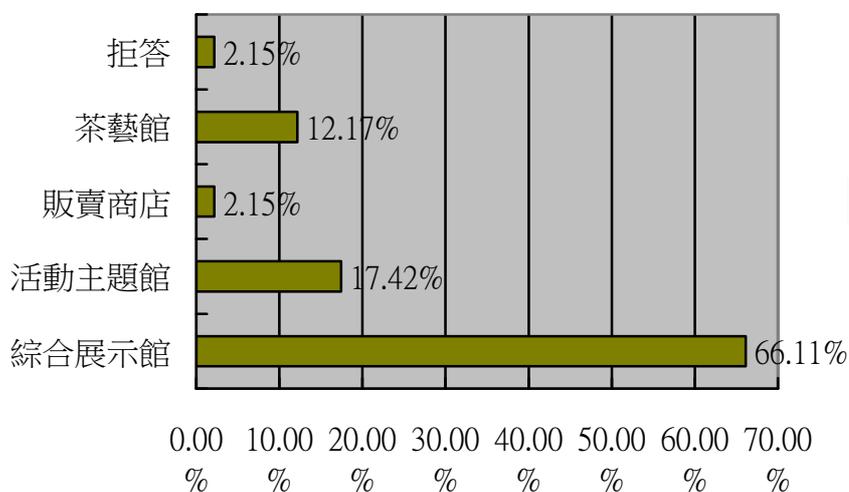


圖 4-7 館區滿意度分佈

## (二)綜合展示館滿意度

### 1、是否參觀

在「您有否參觀過『綜合展示館』？」上，有參觀的 85.44%，沒參觀過的 13.37%，顯示八成以上參訪者會進入綜合展示館參觀。

表 4-8 是否參觀綜合展示館分佈

單位：人；%

選項別	人數	百分比
有參觀	358	85.44
沒參觀過	56	13.37
拒答	5	1.19

註：樣本數為 419 人，漏植率 1.19%。

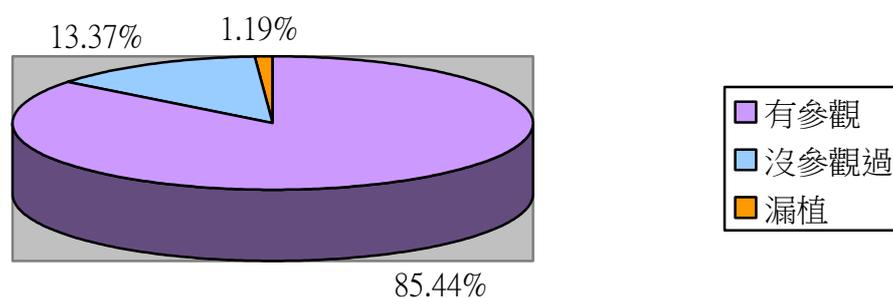


圖 4-8 是否參觀綜合展示館分佈

## 2、文物滿意度

在「您覺得綜合展示館中展覽文物的豐富性？」上，根據調查顯示 93.02% 的民眾感到滿意(非常滿意 47.77%，還算滿意 45.25%)，9.30%感到普通，0.28%感到不滿意(有點不滿意 0.28%，非常不滿意 0%)。

表 4-9 綜合展示館文物滿意度分佈

單位：人；%

選項別	人數	百分比
非常滿意	171	47.77
還算滿意	162	45.25
普通	24	9.30
有點不滿意	1	0.28
非常不滿意	-	-

註 1：樣本數為 358 人。

註 2：「-」表示該統計數字為 0。

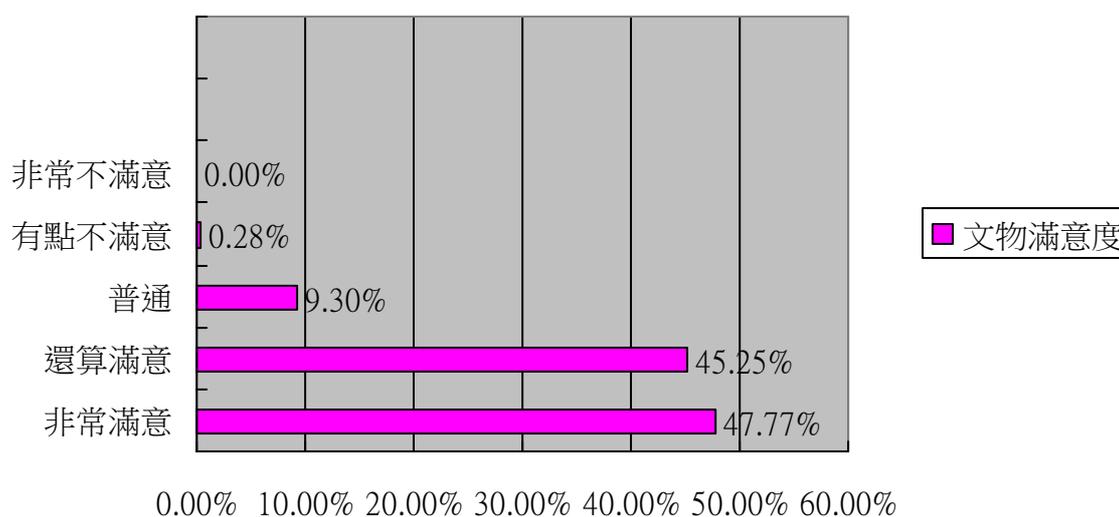


圖 4-9 綜合展示館文物滿意度分佈

### 3、展示內容滿意度

在「您覺得綜合展示館中的展示內容介紹清楚（包含展板文字解說、模型展示櫃）？」上，根據調查顯示 100%的民眾感到滿意(非常滿意 50.28%，還算滿意 49.72%)，0%感到普通，0%感到不滿意(有點不滿意 0%，非常不滿意 0%)。

表 4-10 綜合展示館展示內容滿意度分佈

單位：人；%

選項別	人數	百分比
非常滿意	180	50.28
還算滿意	178	49.72
普通	-	-
有點不滿意	-	-
非常不滿意	-	-

註 1：樣本數為 358 人。

註 2：「-」表示該統計數字為 0。

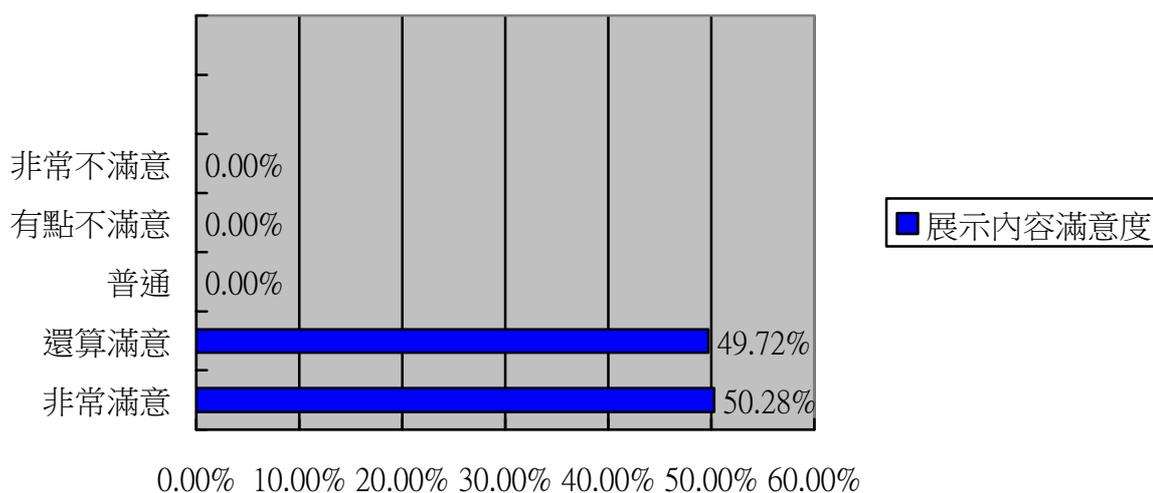


圖 4-10 綜合展示館展示內容滿意度分佈

#### 4、是否有導覽

在「您今日參觀是否有導覽員導覽？」上，30.79%有導覽員導覽，68.74%沒有導覽員導覽，顯示六成以上參訪者自行參觀。

表 4-11 是否有導覽分佈

單位：人；%

選項別	人數	百分比
有導覽	129	30.79
沒導覽	288	68.74
拒答	2	0.48

註：樣本數為 419 人。

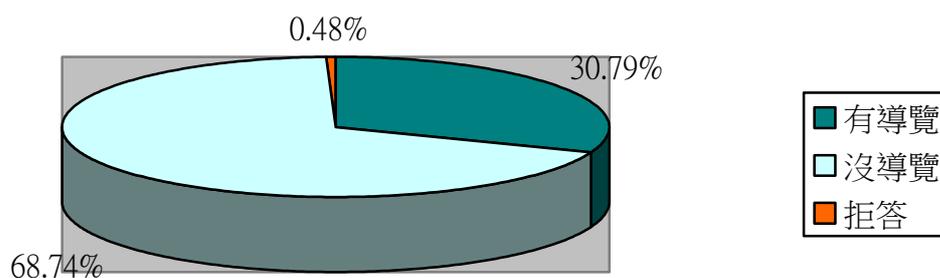


圖 4-11 是否有導覽分佈

## 5、導覽滿意度

在「您覺得展示館導覽員的解說服務（導覽員的專業知識、解說表達、解說熱誠）？」上，根據調查顯示 86.05%的民眾感到滿意(非常滿意 60.47%，還算滿意 25.58%)，6.98%感到普通，3.88%感到不滿意(有點不滿意 0%，非常不滿意 3.88%)。

表 4-12 導覽滿意度分佈

單位：人；%

選項別	人數	百分比
非常滿意	78	60.47
還算滿意	33	25.58
普通	9	6.98
有點不滿意	-	-
非常不滿意	5	3.88
拒答	4	3.10

註 1：樣本數為 129 人。

註 2：「-」表示該統計數字為 0。

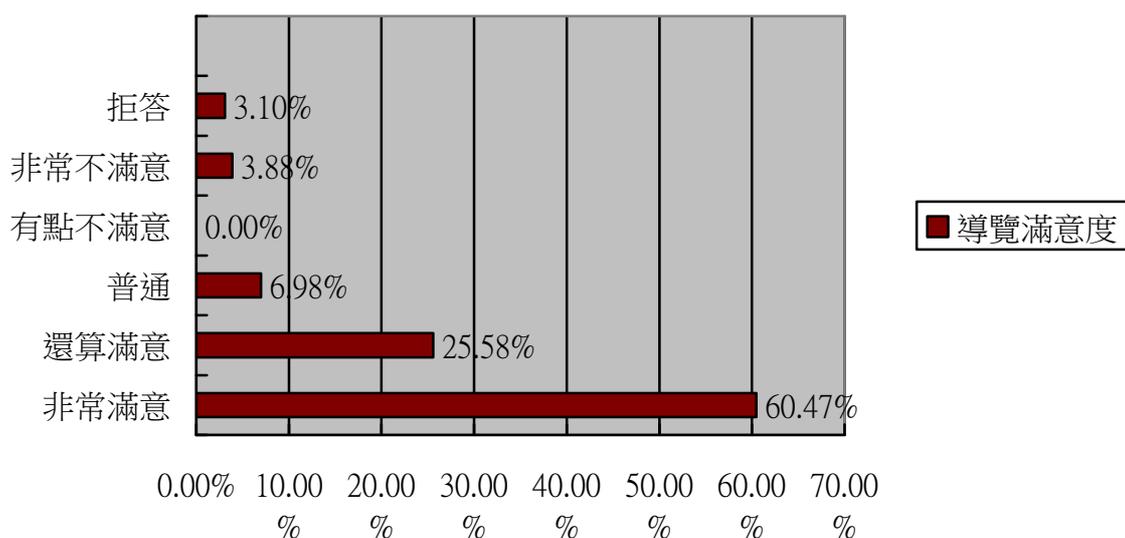


圖 4-12 導覽滿意度分佈

### (三)活動主題館滿意度

#### 1、是否參觀茶農市集

在「您有否參觀過『活動主題館』『茶農市集』活動？」上，有參觀的 53.94%，沒參觀過的 45.11%，顯示五成以上參訪者有進入活動主題館參觀。

表 4-13 是否參觀活動主題館茶農市集分佈

單位：人；%

選項別	人數	百分比
有參觀	226	53.94
沒參觀過	189	45.11
拒答	4	0.95

註：樣本數為 419 人。

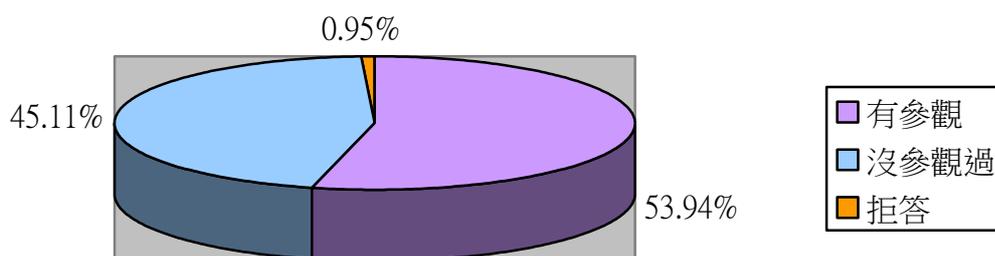


圖 4-13 是否參觀活動主題館茶農市集分佈

## 2、茶農市集滿意度

在「您對於主題館內茶農市集活動的滿意度？」上，根據調查顯示 91.56% 的民眾感到滿意(非常滿意 43.81%，還算滿意 47.75%)，8.85%感到普通，0%感到不滿意(有點不滿意 0%，非常不滿意 0%)。

表 4-14 活動主題館茶農市集滿意度分佈

單位：人；%

選項別	人數	百分比
非常滿意	99	43.81
還算滿意	107	47.75
普通	20	8.85
有點不滿意	-	-
非常不滿意	-	-

註 1：樣本數為 226 人。

註 2：「-」表示該統計數字為 0。

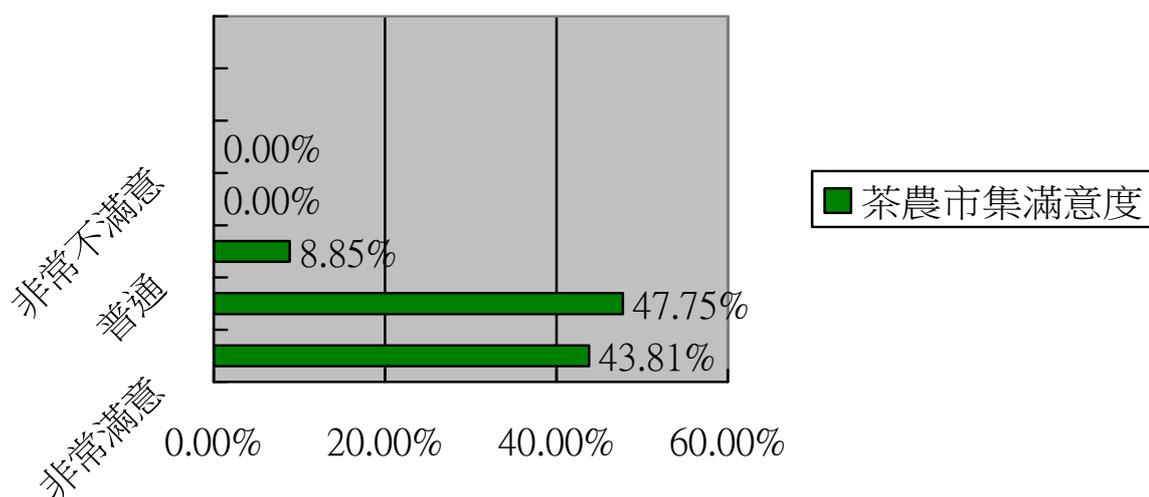


圖 4-14 活動主題館茶農市集滿意度分佈

#### (四)服務設施滿意度

##### 1、設施滿意度

在「您對於茶業博物館的哪一項設施最滿意？」上，根據調查顯示諮詢站滿意度 40.57%最高，其次是解說牌 23.63%，廁所 21.48%，停車場 11.46%，其餘未達 10%。

表 4-15 設施滿意度分佈

單位：人；%

選項別	人數	百分比
廁所	90	21.48
停車場	48	11.46
諮詢站	170	40.57
解說牌	99	23.63
哺乳室	5	1.19
其他	7	1.67

註：樣本數為 419 人。

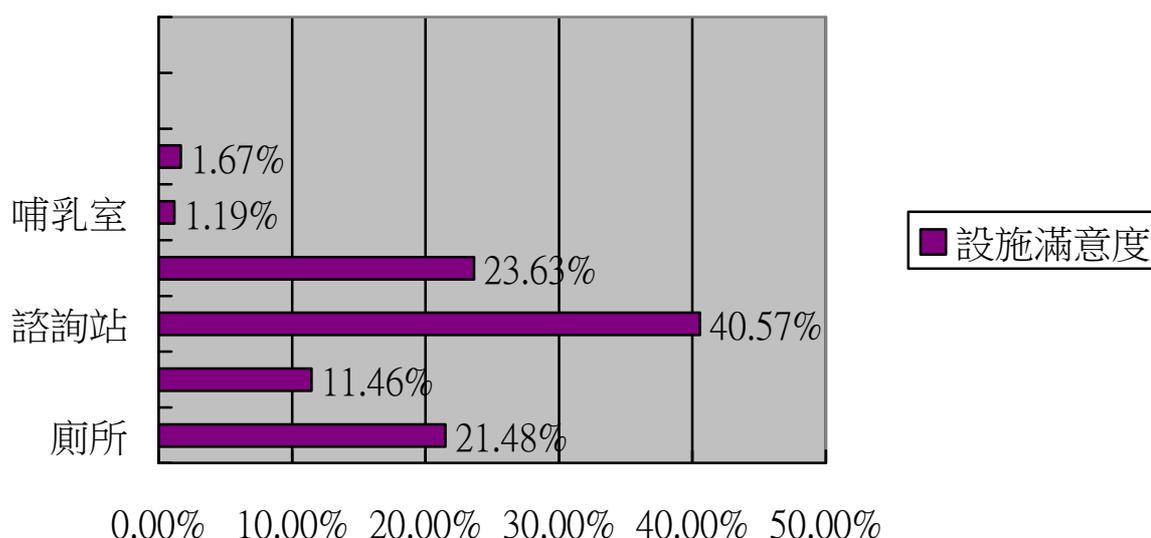


圖 4-15 設施滿意度分佈

## 2、服務滿意度

在「您對於茶業博物館提供的服務的哪一項最滿意？」上，根據調查顯示展示館滿意度 40.57% 最高，其次是志工服務 22.20%，導覽服務 15.51%，硬體設施 10.26%，其餘未達 10%。

表 4-16 服務滿意度分佈

單位：人；%

選項別	人數	百分比
展示館	209	49.88
硬體設施	43	10.26
導覽服務	65	15.51
志工服務	93	22.20
摺頁手冊	8	1.91
其他	1	0.24

註：樣本數為 419 人。

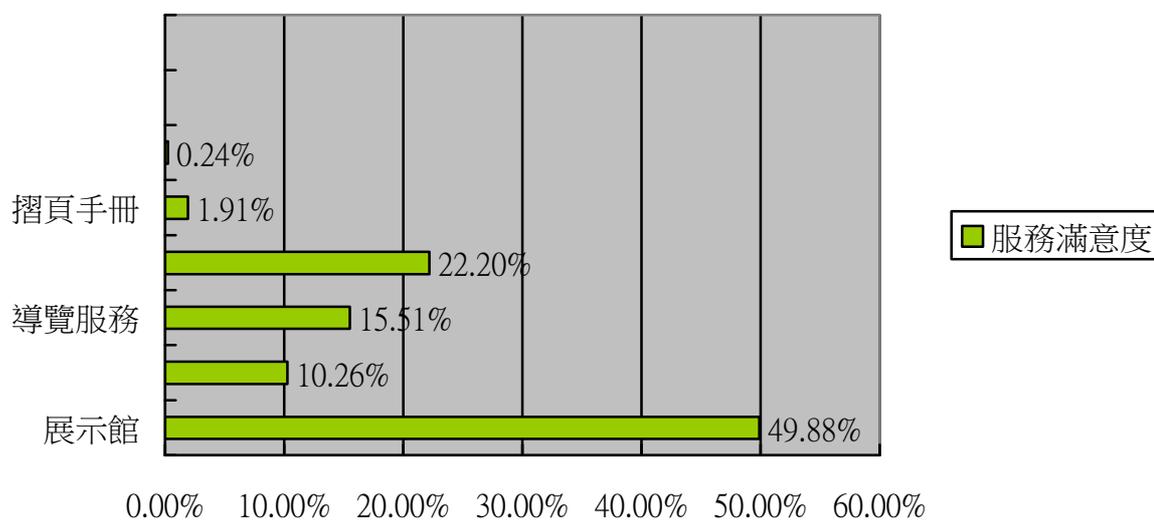


圖 4-16 服務滿意度分佈

### 三、參觀者對於館舍整修後期待分析

#### (一)整修後文化活動

##### 1、整修後期待

在「茶業博物館整修後，您期待看到？」上，根據調查顯示，每百人 66.59 人之民眾最期待整修後看到展示文物，其次是茶樹茶花為每百人 52.74 人，庭園建築為每百人 43.44 人，創意商品為每百人 38.19 人，多媒體影片為每百人 16.95 人及其他(製茶過程視訊說明) 為每百人 1.43 人。

表 4-17 整修後期待分佈

單位：人；人/百人

選項別	人數	觀察值百分比
展示文物	279	66.59
茶樹花朵	221	52.74
庭園建築	182	43.44
創意商品	160	38.19
多媒體影片	71	16.95
其他	6	1.43
拒答	3	0.72

註 1：樣本數為 419 人。

註 2：本題為複選題。

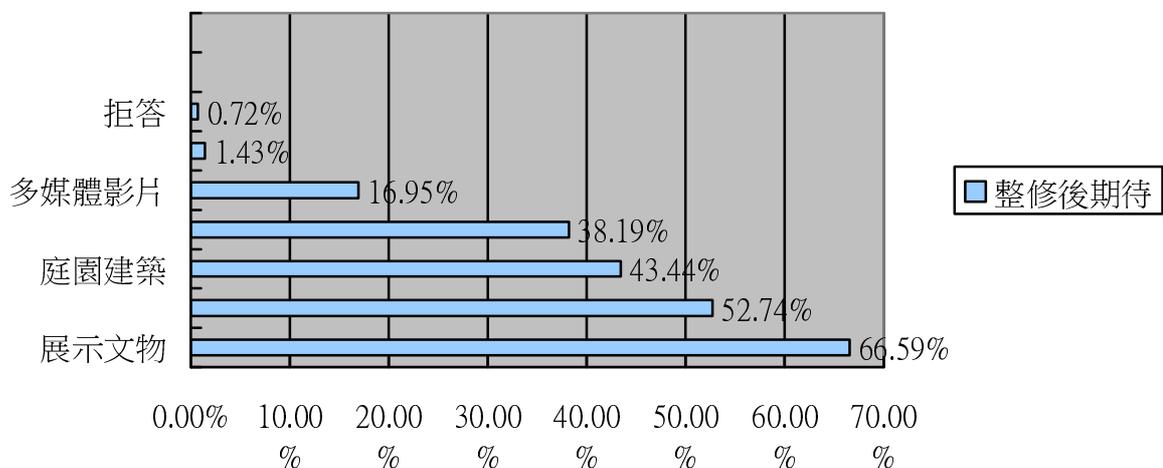


圖 4-17 整修後期待分佈

## 2、整修後增加內容

在「茶業博物館重新開館後，您期待館方增加哪一類型內容？」上，根據調查顯示，每百人 48.45 人之民眾最期待整修後增加體驗性內容，其次是知識性為每百人 42.24 人，工藝性為每百人 21.72 人，趣味性為每百人 14.56 人，及其他(連結性)為每百人 0.48 人。

表 4-18 整修後增加內容分佈

單位：人；人/百人

選項別	人數	觀察值百分比
知識性	177	42.24
工藝性	91	21.72
趣味性	61	14.56
體驗性	203	48.45
其他	2	0.48
拒答	9	2.15

註 1：樣本數為 419 人。

註 2：本題為複選題。

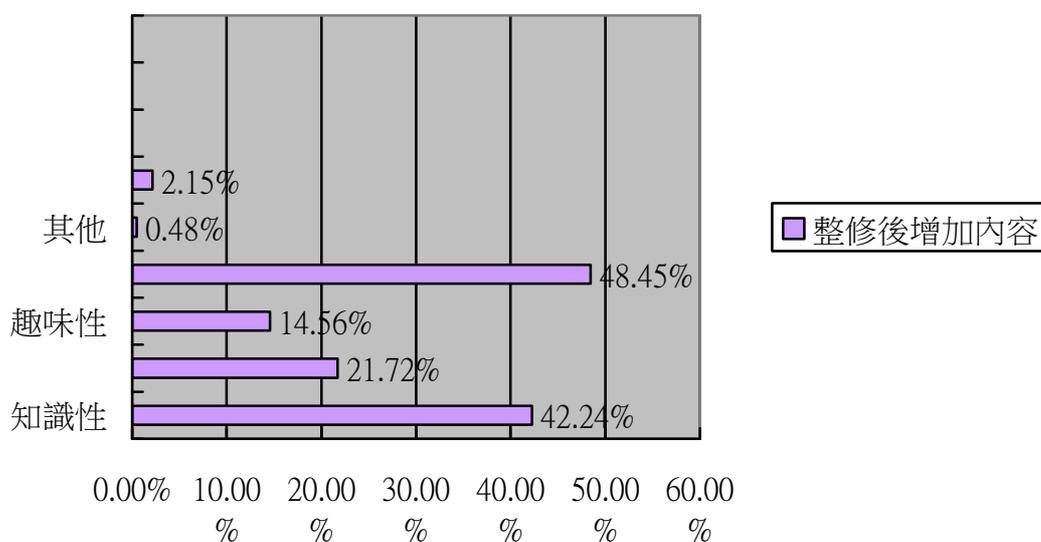


圖 4-18 整修後增加內容分佈

### 3、期待何種體驗

在「茶業博物館重新開館後，您期待哪一種體驗活動？」上，根據調查顯示，每百人 45.35 人之民眾最期待製茶體驗，其次是品茶體驗為每百人 43.91 人，茶肥皂體驗為每百人 35.13 人，茶染 DIY 體驗為每百人 29.12 人，採茶體驗為每百人 28.40%，乾燥茶花體驗為每百人 18.62 人，及其他(茶葉食品點心、茶冰、客製化商品) 為每百人 1.91 人。

表 4-19 期待何種體驗分佈

單位：人；人/百人

選項別	人數	觀察值百分比
品茶	184	43.91
採茶	119	28.40
製茶(手壓茶)	190	45.35
茶肥皂	143	35.13
茶染 DIY	122	29.12
乾燥茶花	78	18.62
其他	8	1.91
拒答	3	0.72

註 1：樣本數為 419 人。

註 2：本題為複選題。

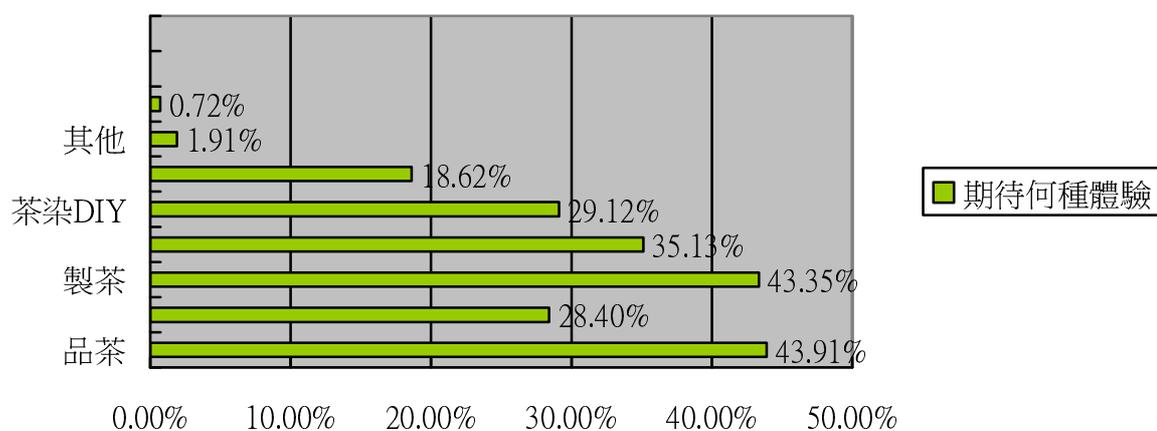


圖 4-19 期待何種體驗分佈

#### 4、期待何種活動

在「茶業博物館重新開館後，您期待舉辦什麼樣的活動？」上，根據調查顯示，每百人 58.95 人之民眾最期待茶藝教學，其次是茶藝展為每百人 50.84 人，攝影展為每百人 15.99 人，工藝展為每百人 12.17%，音樂會為每百人 11.69 人，美術畫展為每百人 11.22 人，及其他(製茶知識及品茶觀念) 為 每百人 0.24 人。

表 4-20 期待何種活動分佈

單位：人；人/百人

選項別	人數	觀察值百分比
茶藝展	213	50.84
茶藝教學	247	58.95
攝影展	67	15.99
美術畫展	47	11.22
工藝展	51	12.17
音樂會	49	11.69
其他	1	0.24
拒答	2	0.48

註 1：樣本數為 419 人。

註 2：本題為複選題。

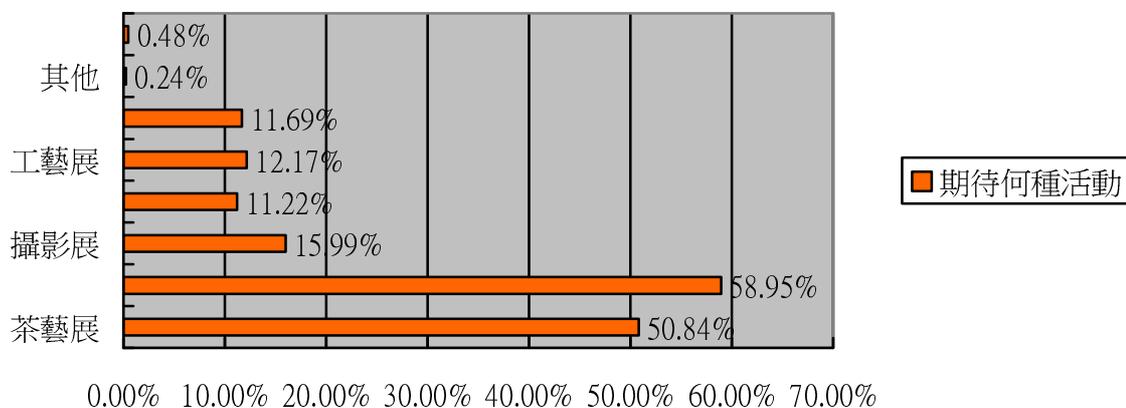


圖 4-20 期待何種活動分佈

(二)整修後賣店經營

1、餐飲部販售

在「您希望未來餐飲部能販售？」上，經調查百分比最高者為主食輕食兼備 52.74%，其次是輕食 36.28%，主食 8.59%，顯示五成以上參訪者期望主食輕食兼備。

表 4-21 餐飲部販售分佈

單位：人；%

選項別	人數	百分比
主食	36	8.59
輕食	152	36.28
主食輕食兼備	221	52.74
拒答	10	2.39

註：樣本數為 419 人。

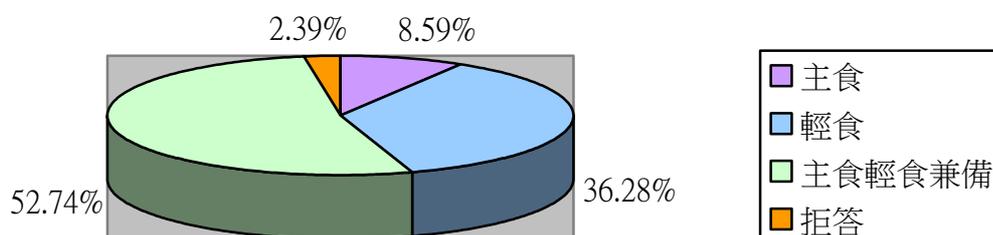


圖 4-21 餐飲部販售分佈

## 2、餐飲部風格

在「您希望未來餐飲部呈現什麼樣的風格？」上，經調查每百人 62.53 人之民眾希望為中式庭園，其次是日式和風為每百人 24.82 人，歐式莊園為每百人 10.02 人，現代都會為每百人 7.40 人，以及其他(平價、多元化、當地特色、平房茶村)為每百人 0.95 人。

表 4-22 餐飲部風格分佈

單位：人；人/百人

選項別	人數	觀察值百分比
中式庭園	262	62.53
日式和風	104	24.82
歐式莊園	42	10.02
現代都會	31	7.40
其他	4	0.95
拒答	6	1.43

註 1：樣本數為 419 人。

註 2：本題為複選題。

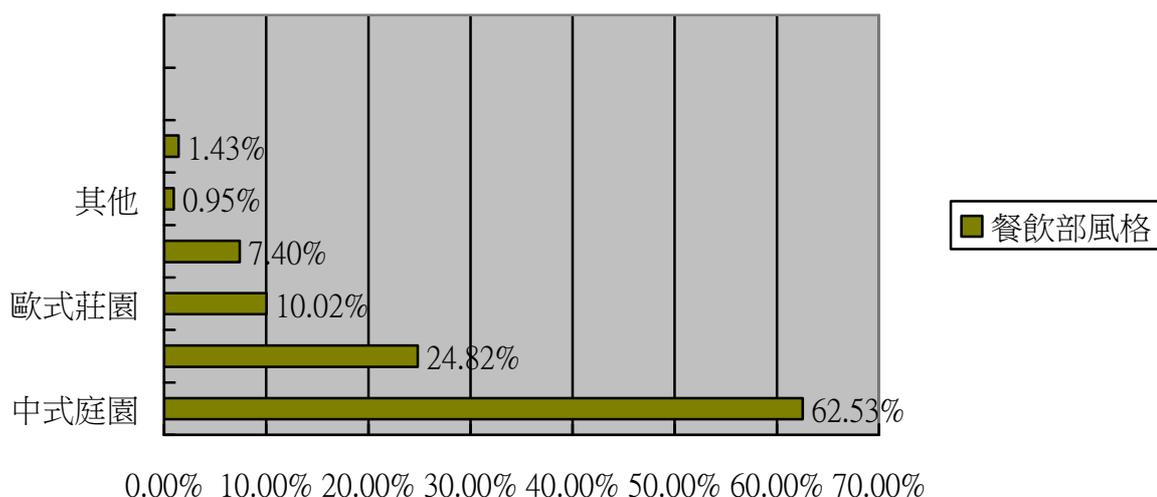


圖 4-22 餐飲部風格分佈

### 3、餐飲部食品

在「您希望未來在餐飲部能販售？」上，經調查每百人 56.80 人之民眾希望為茶油麵線，其次是茶香蛋炒飯為每百人 53.70 人，鬆餅蛋糕為每百人 23.15 人，港式點心為每百人 16.47 人，以及其他(茶、各式飲品、泡沫茶品、包種茶隨手杯、茶食、咖啡、茶肉粽、甜湯、三明治、茶小吃、茶中式點心)為每百人 5.01 人。

表 4-23 餐飲部食品分佈

單位：人；人/百人

選項別	人數	觀察值百分比
茶香蛋炒飯	225	53.70
茶油麵線	238	56.80
港式點心	69	16.47
鬆餅蛋糕	97	23.15
其他	21	5.01

註 1：樣本數為 419 人。

註 2：本題為複選題。

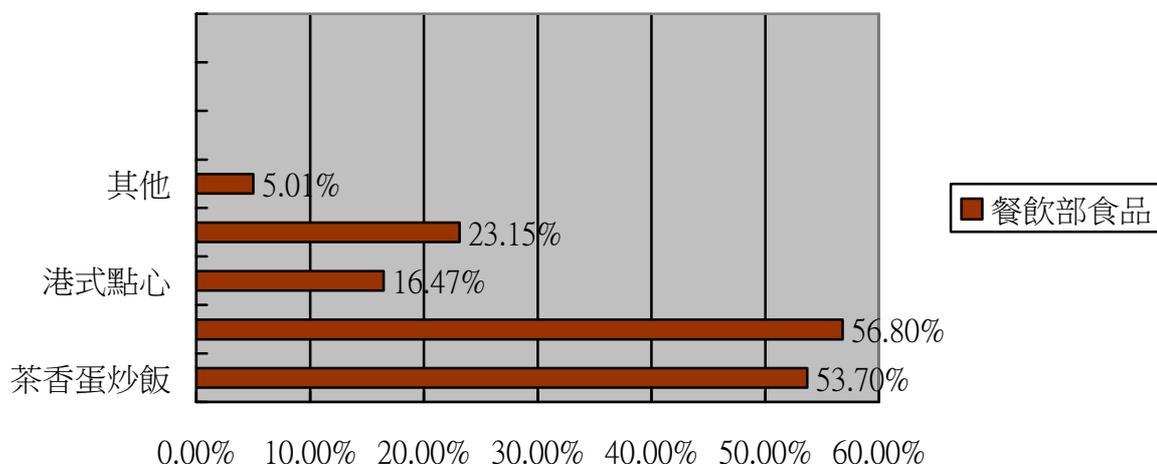


圖 4-23 餐飲部食品分佈

### 3、販售部食品

在「您希望未來在販售部能販售？」上，經調查每百人 53.46 人之民眾希望為茶葉蛋，其次是茶葉冰淇淋為每百人 52.03 人，茶葉為每百人 47.26%，茶葉冰棒為每百人 41.53 人，茶壺茶具為每百人 27.92 人，茶糖為每百人 26.01 人以及其他每百人 1.19 人。

表 4-24 販售部食品分析

單位：人；人/百人

選項別	人數	觀察值百分比
茶葉	198	47.26
茶葉蛋	224	53.46
茶糖	109	26.01
茶葉冰棒	174	41.53
茶葉冰淇淋	218	52.03
茶壺茶具	117	27.92
其他	5	1.19
拒答	3	0.72

註 1：樣本數為 419 人。

註 2：本題為複選題

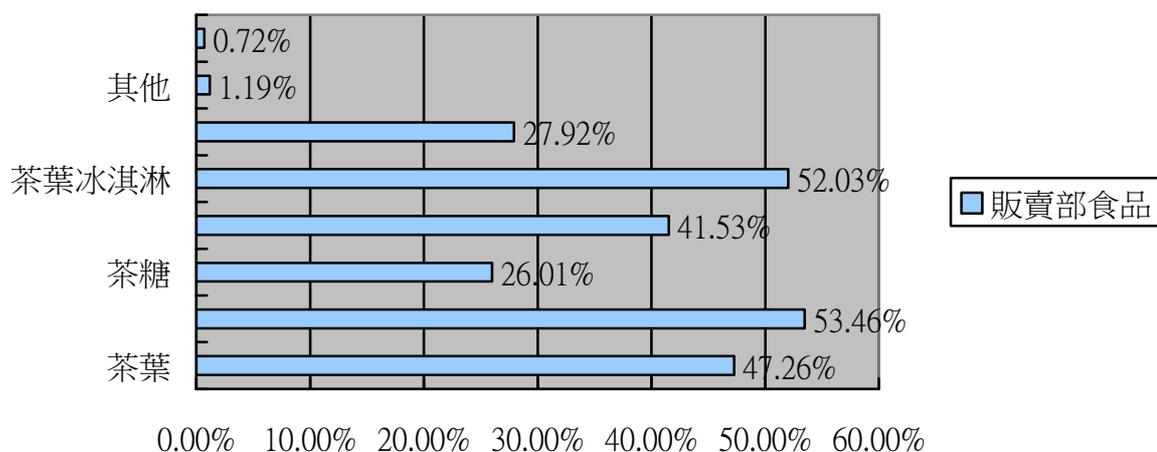


圖 4-23 餐飲部食品分佈

## 伍、結論與建議

### 一、結論

經本次調查結果，新北市坪林茶業博物館參觀者女性(56.32%)高於男性；參觀年齡層比率逾八成(80.19%)落在 21-60 歲區間範圍內，其中以 51-60 歲的民眾比率最高(27.68%)；參觀者近六成(59.91%)職業以家管、服務業、商、工為主，其中家管(17.66%)及服務業(16.23%)比率最高；參觀遊客教育程度以大學或專科技術學院占三成八(38.42%)比例最高；來訪遊客之居住地則逾七成(72.79%)為北部地區(新北市、台北市、基隆市、桃竹苗地區)之民眾。

就參觀者特質而言，逾七成(79.24%)遊客有喝茶(用茶葉泡)的習慣；非跟團(64.20%)比例多於跟團(35.80%)比例，其中「跟團」參訪者以公司員工參訪比率最高(45.33%)，「非跟團」參訪者以跟家人親戚參訪比率最高(56.88%)；參觀者訪停留時間以半小時至 45 分鐘比率最高(38.42%)，遊客到訪頻率則逾六成(65.23%)為第一次到訪。

就參訪經驗整體滿意度而言，參訪遊客對於「綜合展示館」館區滿意度最高(66.11%)，逾八成(85.44%)有參觀該展館，其中 93.02%受訪者對於「展覽文物的豐富性」感到滿意(非常滿意 47.77%，還算滿意 45.25%)，100%受訪者對於「展示內容介紹」感到滿意(非常滿意 50.28%，還算滿意 49.72%)，僅 30.79%有導覽員導覽，其中 86.05%受訪者對於導覽員的解說服務感到滿意(非常滿意 60.47%，還算滿意 25.58%)，逾六成(68.74%)遊客未參加導覽服務。

參訪遊客逾五成(53.94%)有參觀「活動主題館」，其中 91.56%受訪者對於「茶農市集」活動感到滿意(非常滿意 43.81%，還算滿意 47.75%)；另博物館所提供的設施中，以諮詢站滿意度最高(40.57%)；所提供的服務中，以展示館(40.57%)

及志工服務(22.20%)的滿意度最高。

就參觀者對於館舍整修後期待而言，民眾最期待看到展示文物(每百人 66.59 人)，並增加體驗性內容(每百人 48.45 人)，如製茶體驗(每百人 48.4 人)、品茶體驗(每百人 43.91 人)之體驗，以及茶藝教學(每百人 58.95 人)、茶藝展(每百人 50.84 人)之活動。

博物館之餐飲部，逾五成(52.74%)受訪者希望以主食輕食兼備為主，並以中式庭園風格比率最高(每百人 62.53 人)，期望販售食品以茶油麵線比率最高(每百人 56.80 人)。博物館之販賣部，期望販售食品則以茶葉蛋(每百人 53.46 人)、茶葉冰淇淋(每百人 52.03 人)比率最高。

## 二、建議

就新北市坪林茶業博物館問卷調查結果及彙整民眾相關意見，爰提出以下建議事項：

- 提供多元、具博物館特色，且可供多人共同參與之體驗活動，以增加跟團參訪者之客源。
- 結合文化創意、潮流議題、各領域藝術文化等不同主題，規劃特色展覽及相關推廣活動，以吸引不同年齡及客層之遊客。
- 提升戶外休憩區域、休閒步道及園林景致之氛圍營造及品質安全，以增加遊客停留駐足、享受慢活之停留時間。
- 融合在地特色景點，並與在地商家、茶農合作規劃半日遊、一日遊及兩日遊之多元遊程，以提供民眾多次到訪之遊程建議。
- 善用「通用設計」原理，使博物館所提供之各項設施及服務訊息增加能見度及體貼不同民眾之使用需求，營造更貼心之服務品質。

- 加強規劃導覽培訓課程及考核機制，以提升導覽員、服務人員及志工之素養及專業度，增加民眾參訪之滿意度及服務品質。
- 落實志工管理及培訓機制，以增加假日服務人員，提升博物館假日服務人力不足、服務品質有限之窘境。
- 持續與在地單位、茶商、茶農橫向聯繫資源整合，將博物館作為茶產業推廣平台，滿足民眾品茶知識之體驗需求，亦提供在地茶農、茶商行銷露出推廣之機會。
- 提供多元及不同管道之體驗活動及體驗方式，以豐富民眾參與體驗及活動之選擇性，滿足及吸引不同客層之需求。
- 博物館之餐飲應符合在地茶產業特色，並兼具在地風情與文化創意，以提升遊客興趣增加消費率。
- 研發博物館專屬之特色紀念品與推廣品，並結合相關特展或節慶活動推出限量紀念品，以增加賣店之趣味性、豐富性與文創性。

## 附錄一、建議事項

本次問卷調查，共有 30 筆提供該館其他意見做為改善參考依據，如下：

1. 編號(22)：諮詢站服務人員賴麗娟小姐很親切
2. 編號(53)：增設無障礙設施
3. 編號(69)：綜合展示館動線不要重複
4. 編號(132)：綜合展示館動線有問題
5. 編號(156)：很滿意
6. 編號(189)：期待改善後能吸引更多愛好者，可增加休息區。
7. 編號(201)：喝茶很棒
8. 編號(223)：設咖啡部可休閒聊天
9. 編號(224)：現有館地下室部份，有否逃生安全設備，指示說明有無？期間  
如有火警發生，地下室部份人員如何逃生，值得省思！
10. 編號(237)：參觀太棒了
11. 編號(254)：展館文字說明可再仔細點
12. 編號(266)：展示館燈光太暗
13. 編號(275)：是否可以綠建築取向？自然採光、太陽能，屋頂樣式應更具台灣本土特色。是否可招募吃茶趣、春水堂等茶食文化廠商設點經營？
14. 編號(278)：很棒的地方介紹茶文化
15. 編號(285)：非常棒，加油！
16. 編號(289)：非常好
17. 編號(292)：非常好
18. 編號(296)：非常好

19. 編號(299)：服務導覽員很熱心，期待整修後再見。
20. 編號(300)：沒有，加油！
21. 編號(314)：希望有文創商品禮品店
22. 編號(317)：希望地下室展覽出口在另一邊，不要重複上一樓出口。
23. 編號(322)：很好的導覽員，真的太棒了!Thanks!
24. 編號(332)：可增設賣些週邊商品
25. 編號(364)：可以多增設一點廁所，舉辦活動。
26. 編號(365)：加強設計
27. 編號(389)：戶外休息乘涼處
28. 編號(402)：太棒了，志工太棒太親切了
29. 編號(411)：人偶換了會比較不可怕
30. 編號(415)：good view：(1)找館內某一處種植各種不同品種的茶樹，有美觀的標示讓遊客容易辨別體驗。(2)設置一區讓附近茶農可展示製茶過程的設備，重要節日如過年過節表演時使用，即使是曬茶或挑茶枝的過程都好。

## 附錄二、問卷題目

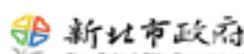
問卷編號：  
受訪時間：5月 日上午、下午

### 新北市坪林茶業博物館 遊客意見回饋單

您好！

感謝您蒞臨坪林茶業博物館，本館將於今年 6/1-11/30 閉館整修，麻煩參觀後撥空填寫這張意見回饋單，以做為我們未來規劃的參考，讓我們能提供更好的服務。感謝您寶貴的意見，並期待下次再相見！

敬啟



1. 請問您平常有沒有喝茶（用茶葉泡）的習慣？

是 否

2. 請問今天您是與誰一同來參觀的？

跟團 校外教學 社區鄰里 公司員工 社團 其他

非跟團 自己單獨 家人親戚 同學 朋友 同事 其他

3. 您今天參觀茶博館，預計停留多長時間？

15 分鐘以內 15 分鐘至半小時 半小時至 45 分鐘 45 分鐘至 1 小時

1 小時以上

4. 您是第幾次參觀茶業博物館？

第一次 第二次 第三次 第四次（含）以上

5. 您對於茶業博物館的哪一展館最滿意？

綜合展示館 活動主題館 販賣商店（102 年 6 月以前營業） 茶藝館（102 年 6 月以前營業）

6. 您有否參觀過「綜合展示館」？

有參觀 沒參觀過（還沒參觀過者請跳至第 9 題）

7. 您覺得綜合展示館中展覽文物的豐富性？

非常滿意 還算滿意 普通 有點不滿意 非常不滿意

8. 您覺得綜合展示館中的展示內容介紹清楚（包含展板文字解說、模型展示櫃）？

非常滿意 還算滿意 普通 有點不滿意 非常不滿意

9. 您今日參觀是否有等覽員等覽？

是 否（選否者請跳至下頁第 11 題）

10. 您覺得展示館等覽員的解說服務（等覽員的專業知識、解說表達、解說熱誠）

非常滿意 還算滿意 普通 有點不滿意 非常不滿意

11. 您有否參觀「活動主題館」「茶農市集」活動？(選否者請跳至第13題)。

有參觀 沒有參觀

12. 您對於主題館內茶農市集活動的滿意度？

非常滿意 還算滿意 普通 有點不滿意 非常不滿意

13. 您對於茶業博物館的哪一項設施最滿意？

廁所 停車場 諮詢站 解說牌 哺乳室 其他：\_\_\_\_\_

14. 您對於茶業博物館提供的服務的哪一項最滿意？

展示館 硬體設施 導覽服務 志工服務 摺頁手冊 其他：\_\_\_\_\_

15. 茶業博物館整修後，您期待看到？(可複選)

展示文物 茶樹花朵 庭園建築 創意商品 多媒體影片

其他：\_\_\_\_\_

16. 茶業博物館重新開館後，您期待館方增加哪一類型內容？

知識性 工藝性 趣味性 體驗性 其他：\_\_\_\_\_ (可複選)

17. 茶業博物館重新開館後，您期待哪一種體驗活動？(可複選)

品茶 採茶 製茶(手壓茶) 茶肥皂 茶染DIY 乾燥茶花

其他：\_\_\_\_\_

18. 茶業博物館重新開館後，您期待舉辦什麼樣的活動？(可複選)

茶藝展 茶藝教學 攝影展 美術畫展 工藝展 音樂會

其他：\_\_\_\_\_

19. 您希望未來餐飲部能販售？

主食 輕食 主食輕食兼備

20. 您希望未來餐飲部呈現什麼樣的風格？(可複選)

中式庭園 日式和風 歐式莊園 現代都會

其他：\_\_\_\_\_

21. 您希望未來在餐飲部能販售？(可複選)

茶香蛋炒飯 茶油麵線 港式點心 鬆餅蛋糕 其他：\_\_\_\_\_

22. 您希望未來在販售部能販售？(可複選)

茶葉 茶葉蛋 茶糖 茶葉冰棒 茶葉冰淇淋 茶壺茶具

其他：\_\_\_\_\_

問卷編號： \_\_\_\_\_  
受訪時間：5月 \_\_\_\_\_日 上午、下午

\*以下為基本資料，絕不對外公開，敬請安心填寫

1 性別：男性 女性

2 年齡：請問您今年幾歲？10歲以下 11-20歲 21-30歲 31-40歲  
41-50歲 51-60歲 61-70歲 70歲以上

3 職業：家管 軍公教 商 工 服務業 專業人士（醫生、律師、會計師）  
學生 退休人士 待業中 其他

4 教育程度：國中小 高中高職 大學或專科、技術學院 研究所 博士

5 居住地：北部地區（新北市、台北市、基隆市、桃竹苗地區）  
中部地區（台中市、彰化縣、雲林縣、南投縣）  
南部地區（嘉義縣市、台南市、高雄市、屏東縣）  
東部地區（宜蘭縣、花蓮縣、台東縣）  
外離島（金門、馬祖、澎湖、蘭嶼等）  
國外（國家：\_\_\_\_\_）

6 如果坪林茶業博物館再次舉辦活動，您希望能收到活動訊息嗎？

願意 不願意

姓名：\_\_\_\_\_ 電話：\_\_\_\_\_

電子信箱：\_\_\_\_\_

其他意見：\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**問卷結束，非常感謝您！**