# 新北市坪林茶業博物館

# 茶農市集遊客滿意度問卷調查分析報告

**調查時間：103 年 5 月 10 日至 5 月 31 日**

**文化發展科 / 新北市坪林茶業博物館　科員 陳展毅**

**中華民國　　103　　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。

調查摘要……7

壹、 調查背景與目的

一、調查緣起……8

二、調查目的……8

貳、 調查設計方法

一、 調查對象……9

二、 調查時間……9

三、 調查方式……9

四、 樣本配置及回收樣本數……9

五、 調查項目……9

六、 統計分析……10

參、樣本結構

一、受訪者性別分析……11

二、受訪者年齡分布……12

三、受訪者教育程度分佈……13

四、受訪者居住地分佈……14

五、居住地分佈……15

肆、調查結果分析

一、參觀者特質分析……16

二、參觀者對茶農市集活動滿意度……20

三、對茶農市集活動之建議……27

伍、結論及建議……32

附錄一、建議事項……34

附錄二、問卷題目……35

【表目錄】

表 3-1 受訪者性別分析

表 3-2 受訪者年齡分布

表 3-3 受訪者教育程度分佈

表 3-4 受訪者居住地分佈

表 3-5 居住地分佈

表 4-1　參觀次數

表 4-2　活動訊息接收來源

表 4-3　與誰參與活動訊息

表 4-4　民眾是否願意接收訊息

表 4-5　對茶葉知識解說的滿意程度

表 4-6　對茶農的服務態度的滿意程度

表 4-7　對茶農提供茶葉品質的滿意程度

表 4-8　期待在茶農說茶活動中，得到什麼知識訊息

表 4-9　對於茶席的空間設置滿意程度

表 4-10　對於主題館內佈置裝飾的滿意程度

表 4-11　對於茶農說茶開放時段的滿意程度

表 4-12 (平日)茶農市集的茶席應設置幾席較妥當

表 4-13 (假日)茶農市集的茶席應設置幾席較妥當

表 4-14　是否會增加購置包種茶意願

表 4-15　對本次茶農說茶整體評價如何

【圖目錄】

圖 3-1 受訪者性別分析

圖 3-2 受訪者年齡分布

圖 3-3 受訪者教育程度分佈

圖 3-4 受訪者居住地分佈

圖 3-5 居住地分佈

圖 4-1　參觀次數

圖 4-2　活動訊息接收來源

圖 4-3　與誰參與活動訊息

圖 4-4　民眾是否願意接收訊息

圖 4-5　對茶葉知識解說的滿意程度

圖 4-6　對茶農的服務態度的滿意程度

圖 4-7　對茶農提供茶葉品質的滿意程度

圖 4-8　期待在茶農說茶活動中，得到什麼知識訊息

圖 4-9　對於茶席的空間設置滿意程度

圖 4-10　對於主題館內佈置裝飾的滿意程度

圖 4-11　對於茶農說茶開放時段的滿意程度

圖 4-12　(平日)茶農市集的茶席應設置幾席較妥當

圖 4-13　(假日)茶農市集的茶席應設置幾席較妥當

圖 4-14　是否會增加購置包種茶意願

圖 4-15　對本次茶農說茶整體評價如何

## 調查摘要

為提升博物館服務品質，建立顧客滿意度模式經營，進行茶農市集問卷調查之分析，以進一步了解遊客對茶農市集體驗活動實際滿意度及潛在需求，擬藉由本次問卷內容調查，彙集民眾之意見，做為未來活動之改善。

經本次調查結果，參觀者基本特性女性(55.58%)高於男性；參觀年齡層以 51-60 歲的民眾比率最高(28.05%)；參觀者近 4 成(44.68%)職業從事工業，參觀遊客教育程度以大學或專科技術學院為主，占 (35.84%)比例最高；來訪遊客之居住地則以 (72.99%)為北部地區之民眾，且多為第一次 (67.27%)參觀本活動，且活動的訊息得知以現場服務人員告知(44.67%)為主，對活動本身，大部分民眾屬滿意狀態，就茶席安排上希望平日為 2 席(35.58%)，假日為 4 席(59.22%)。

經客觀評估分析，爰建議活動需配合當地農忙季節，進行席次安排上之調配，並希望藉這活動刺激宣傳在地茶產業並刺激在地經濟活絡。

# 壹、 調查背景與目的

## 一、調查緣起

本次活動源於坪林茶業博物館「茶農市集」體驗活動之舉行，該館為整合當地茶產業資源並與博物館教育理念結合，邀請坪林當地產銷農會產銷班成員以介紹自家茶及坪林茶為活動訴求，將活動主題館規劃 3 區飲茶氛圍，重現不同氛圍的飲茶環境。活動安 排適合的茶農駐館說茶，讓遊客於展館中一面喝茶、一面體驗不同氛圍之茶農故事。

## 二、調查目的

為進一步了解民眾對茶博館茶農市集體驗活動之經驗，擬藉由本問卷調查，匯集民眾之建議，評估該體驗活動之滿意度及對當地茶產業經濟刺激度，並透過整體評價及回饋意見等，做為往後舉辦該類似活動之重要參考之依據。

# 貳、調查設計方法

## 一、調查對象

103 年 5 月 10 日到 103 年 5 月 31 日來到新北市坪林茶業博物館參與茶農市集體驗活動之遊客。

## 二、調查時間

調查時間:103 年 5 月 10 日到 103 年 5 月 31 日營運時間。

## 三、調查方式

本次調查係以隨機抽樣方式，現場服務人員於遊客們及茶農於參與茶農市集體驗活動完後，發放問卷給遊客填寫回收，並跟據遊客自己意願填寫，在抽樣上屬「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至少 10 份，假日每日應完成至少 25 份，預計完成問卷數為 325 份，本次調查共發出 385 份，回收 385 份有效問卷，在信心水準 95%，抽樣誤差值為正負 4.99%

## 五、調查項目

(一)參觀者基本資料

(二) 參觀者特質分佈

(三)參觀者對茶農市集活動滿意度

(四)對茶農市集活動之建議

## 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，可推估各項目的分佈情形。

# 參、樣本結構

## 一、 受訪者性別

依問卷調查分析結果活動餐與人數以女性居多佔 55.58 %，男性則佔 38.44%

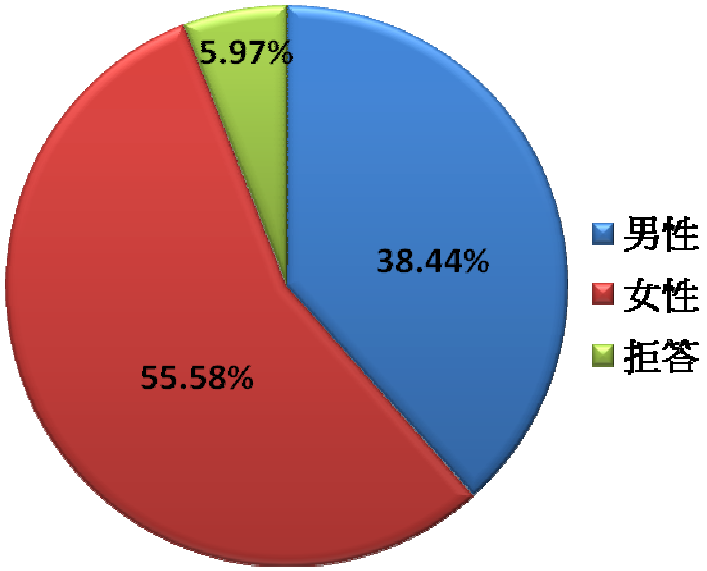
**表 3-1 性別分布**

單位：人；%

| 性別 | 人數 | 百分比 |
|---|---|---|
| 男性 | 148 | 38.44 |
| 女性 | 214 | 55.58 |
| 拒答 | 23 | 5.97 |

註：樣本數為 385 人。

**圖3-1受訪者性別分布**



## 二、 受訪者年齡分布

受訪年齡區間所佔比列排序如下 51-60 歲佔 28.05%，41-50 歲 佔 22.33%，31-40 歲佔 21%，21-30 歲佔 10.90%，11-20 歲 7.01%，70 歲以上 5.71%，10 歲以下佔 2.85%，61-70 歲佔 1.56%，總上，參與該活動年齡層主要分布在 51 歲至 60 歲間。

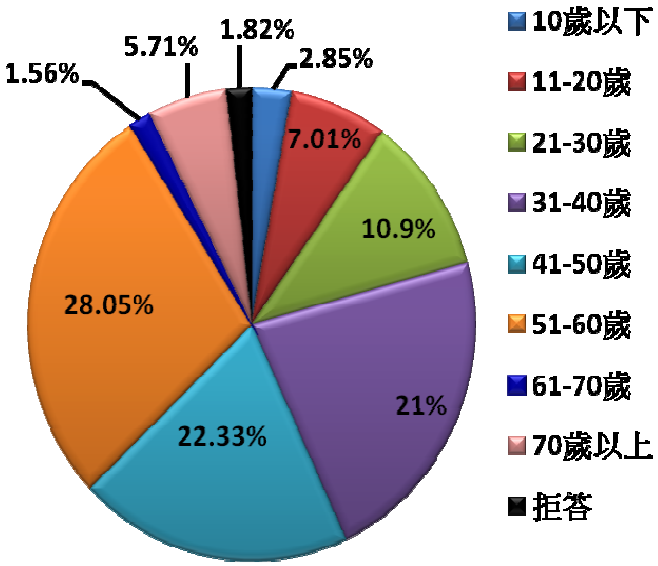
表 3-2 年齡別

單位：人；%

| 年齡別 | 人數 | 百分比 |
|---|---|---|
| 10 歲以下 | 11 | 2.85 |
| 11-20 歲 | 27 | 7.01 |
| 21-30 歲 | 42 | 10.90 |
| 31-40 歲 | 86 | 21.00 |
| 41-50 歲 | 76 | 22.33 |
| 51-60 歲 | 108 | 28.05 |
| 61-70 歲 | 6 | 1.56 |
| 70 歲以上 | 22 | 5.71 |
| 拒答 | 7 | 1.82 |

註：樣本數為 385 人。

圖3-2受訪者年齡分布



## 三、職業分佈

職業部份從事工業事業者佔 44.68%、再者商業佔 16.62%、其他依順序為家管 14.54%、服務業 10.91%、學生 10.13%、軍公教 9.09%、退休人士 5.97 %。

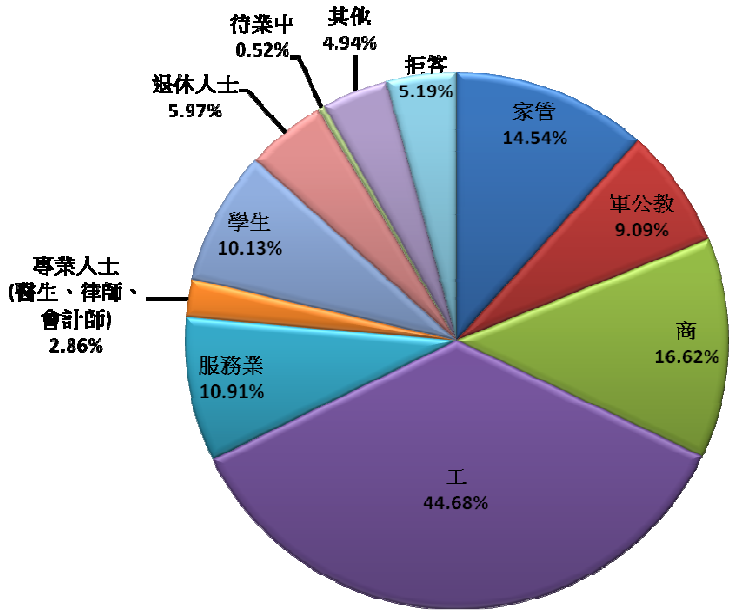
**表 3-3 職業別**

單位：人；%

| 職業別 | 人數 | 百分比 |
|---|---|---|
| 家管 | 56 | 14.54 |
| 軍公教 | 35 | 9.09 |
| 商 | 64 | 16.62 |
| 工 | 172 | 44.68 |
| 服務業 | 42 | 10.91 |
| 專業人士(醫生、律師、會計師) | 11 | 2.86 |
| 學生 | 39 | 10.13 |
| 退休人士 | 23 | 5.97 |
| 待業中 | 2 | 0.52 |
| 其他 | 19 | 4.94 |
| 拒答 | 20 | 5.19 |

註：樣本數為 385 人。

圖3-3職業分布



## 四、受訪者教育程度分佈

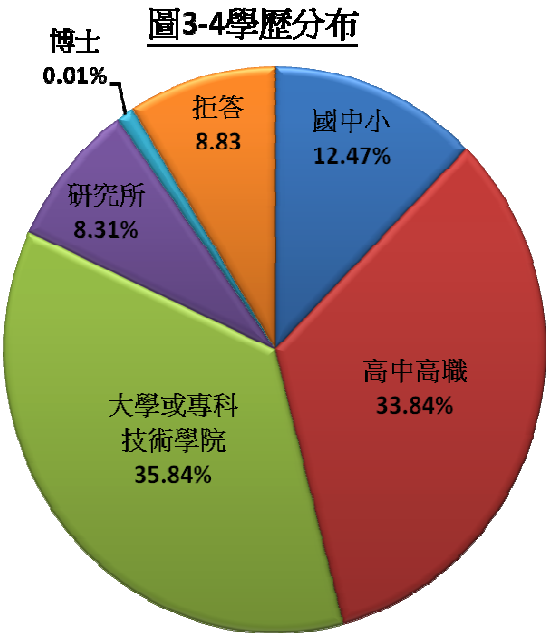
受訪者教育層度方面，以大學學歷佔多數佔全數 35.84%，高中高職 33.51%，國中小畢業者佔 12.47%，研究所 8.31%，博士佔 0.01%

**表 3-4 學歷別**

單位：人；%

| 學歷別 | 人數 | 百分比 |
|---|---|---|
| 國中小 | 48 | 12.47 |
| 高中高職 | 129 | 33.51 |
| 大學或專科技術學院 | 138 | 35.84 |
| 研究所 | 32 | 8.31 |
| 博士 | 4 | 0.01 |
| 拒答 | 34 | 8.83 |

註：樣本數為 385 人。



## 五、受訪者居住地分佈

受訪者居住地已佔北部者佔 72.99%，中部者佔 22.08%，在南部 2.08%及 1.56%，國外佔 1.30%

**表 3-5 地區別**

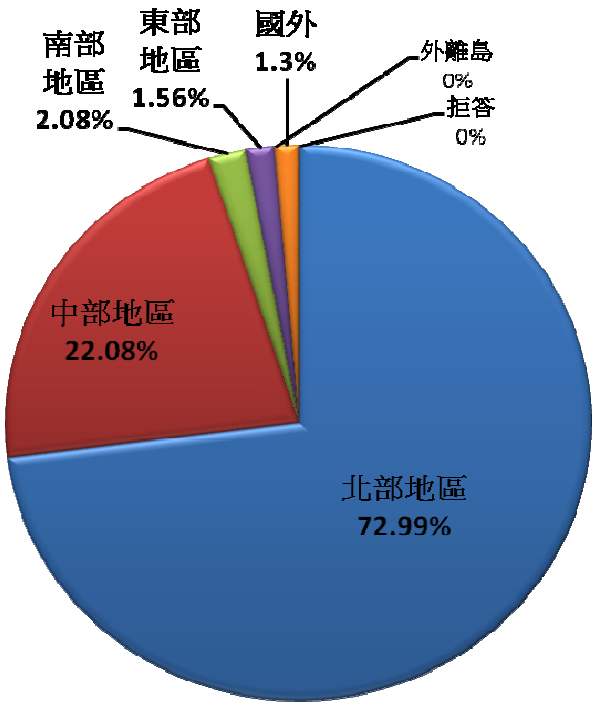
單位：人；%

| 地區別 | 人數 | 百分比 |
|---|---|---|
| 北部地區 | 281 | 72.99 |
| 中部地區 | 85 | 22.08 |
| 南部地區 | 8 | 2.08 |
| 東部地區 | 6 | 1.56 |
| 外離島 | - | - |
| 國外 | 5 | 1.30 |
| 拒答 | - | - |

註 1：樣本數為 385 人。

註 2：「－」表示該統計數字為 0。

**圖3-5地區分布**



# 肆、調查結果分析

## 一、參觀者特質分析

### (一)參觀茶業博物館次數

訪客參觀茶業博物館以第一次居多佔 67.27%，第二次佔 16.62%第三次佔 7.01%、四次以上 5.97%、未答 3.12%

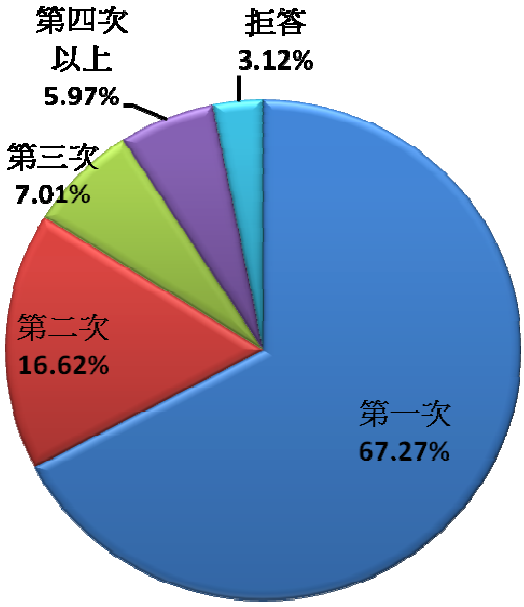
**表 4-1 參觀次數**

單位：人；%

| 選項別 | 人數 | 百分比 |
|---|---|---|
| 第一次 | 259 | 67.27 |
| 第二次 | 64 | 16.62 |
| 第三次 | 27 | 7.01 |
| 第四次以上 | 23 | 5.97 |
| 拒答 | 12 | 3.12 |

註：樣本數為 385 人。

**圖4-1參觀次數**



(二)你是如何得知茶農市及活動訊息

訪客就活動訊息得知以現場導覽人員告知最為多數佔 44.67%，親友告知 22.34 %，網站得知 15.84%，新聞報紙 7.01%，活動小冊 1.04 %

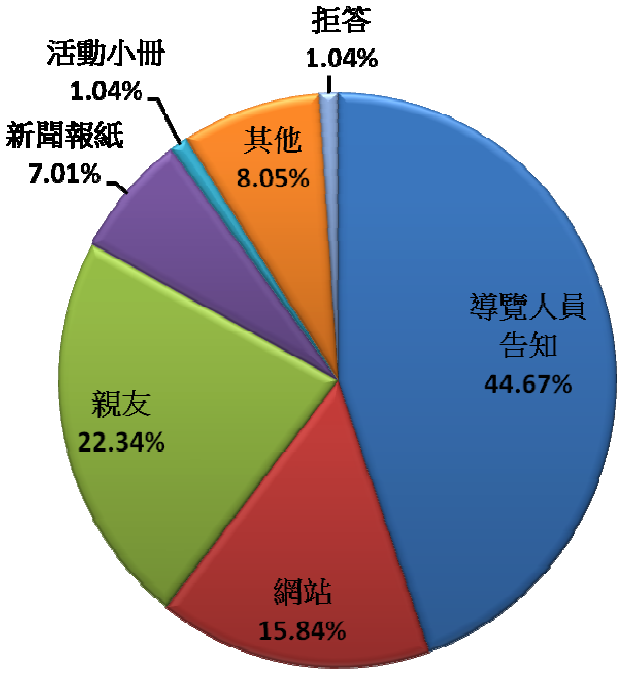
**表 4-2 活動訊息接收來源**

單位：人；%

| 訊息接收別 | 人數 | 百分比 |
|---|---|---|
| 導覽人員告知 | 172 | 44.67 |
| 網站 | 61 | 15.84 |
| 親友 | 86 | 22.34 |
| 新聞報紙 | 27 | 7.01 |
| 活動小冊 | 4 | 1.04 |
| 其他 | 31 | 8.05 |
| 拒答 | 4 | 1.04 |

註：樣本數為 385 人。

**圖4-2活動訊息接收來源**



(三)你與誰一同參加茶農市集活動

訪客參加茶農市集活動與家人為多數佔 56.10%，與朋友佔 21.82%，與旅行團佔 11.43%，自己參與佔 5.45%，情侶佔 5.45%，學校旅行佔 2.07%

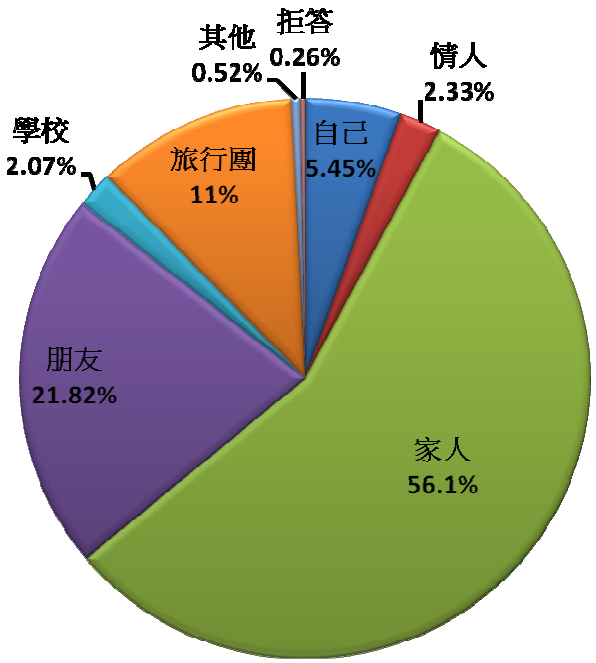
**表 4-3 與誰參與活動訊息**

單位：人; %

| 訊息接收別 | 人數 | 百分比 |
|---|---|---|
| 自己 | 21 | 5.45 |
| 情人 | 9 | 2.33 |
| 家人 | 216 | 56.10 |
| 朋友 | 84 | 21.82 |
| 學校 | 8 | 2.07 |
| 旅行團 | 44 | 11.43 |
| 其他 | 2 | 0.52 |
| 拒答 | 1 | 0.26 |

註：樣本數為 385 人。

**圖4-3與誰參與活動訊息**



(四)、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?

就名眾是否願意在收到類似活動訊息，原則上絕大多數民眾都願意佔 75.32%，不願意佔少數 10.91%，其餘者為拒答

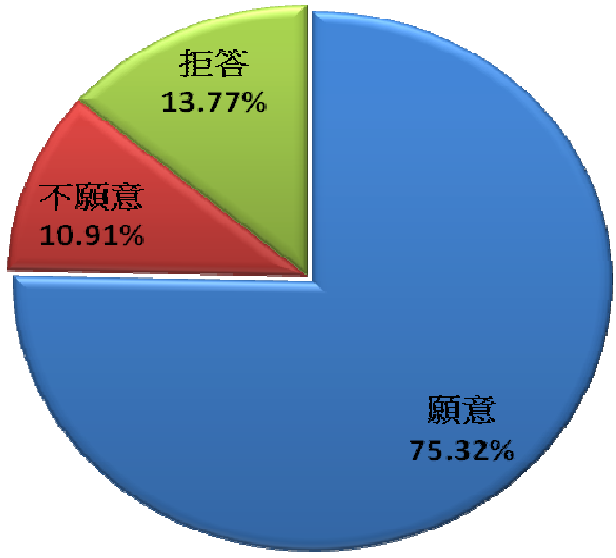
**表 4-4 民眾是否願意接收訊息**

單位：人:%

| 選項別 | 人數 | 百分比 |
|---|---|---|
| 願意 | 290 | 75.32 |
| 不願意 | 42 | 10.91 |
| 拒答 | 53 | 13.77 |

註：樣本數為 385 人。

**圖4-4民眾是否願意接收訊息**



## 二、參觀者對茶農市集活動滿意度

（一）您對茶農對茶葉知識解說的滿意程度？

訪客對於茶農對茶業知識解說的滿意程度，還算滿意為多數佔 44.42%，非常滿意佔 17.92%，普通佔 10.65% 。

**表 4-5 對茶葉知識解說的滿意程度**

單位：人；%

| 滿意度 | 人數 | 百分比 |
|---|---|---|
| 非常滿意 | 170 | 44.16 |
| 還算滿意 | 170 | 44.16 |
| 普通 | 41 | 10.65 |
| 有點不滿意 | 1 | 0.26 |
| 非常不滿意 | - | - |
| 拒答 | 3 | 0.78 |

註 1：樣本數為 385 人。

註 2：「－」表示該統計數字為 0。

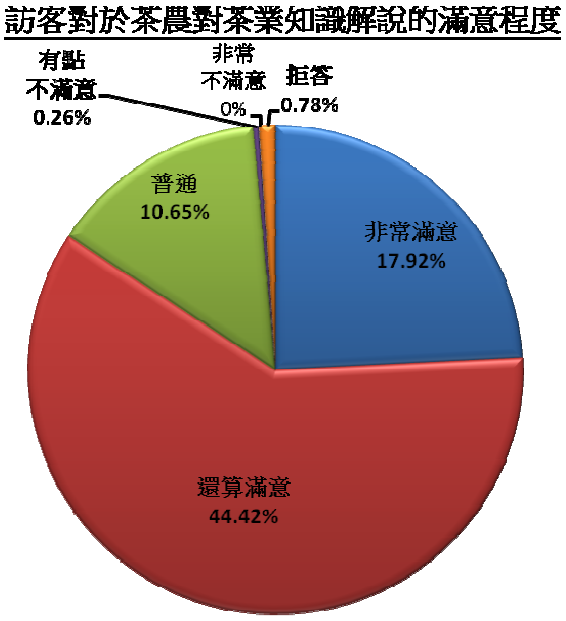



**圖 4-5 對茶葉知識解說的滿意程度**

（二）您覺得茶農的服務態度親切熱心嗎?

訪客對於茶農的服務態度，非常滿意為多數佔 59.74%，還算滿意佔 36.10%

**表 4-6 對茶農的服務態度的滿意程度**

單位：人；%

| 滿意度 | 人數 | 百分比 |
|---|---|---|
| 非常滿意 | 230 | 59.74 |
| 還算滿意 | 139 | 36.10 |
| 普通 | 15 | 3.90 |
| 有點不滿意 | - | - |
| 非常不滿意 | - | - |
| 拒答 | 1 | 0.26 |

註 1：樣本數為 385 人。

註 2：「－」表示該統計數字為 0。

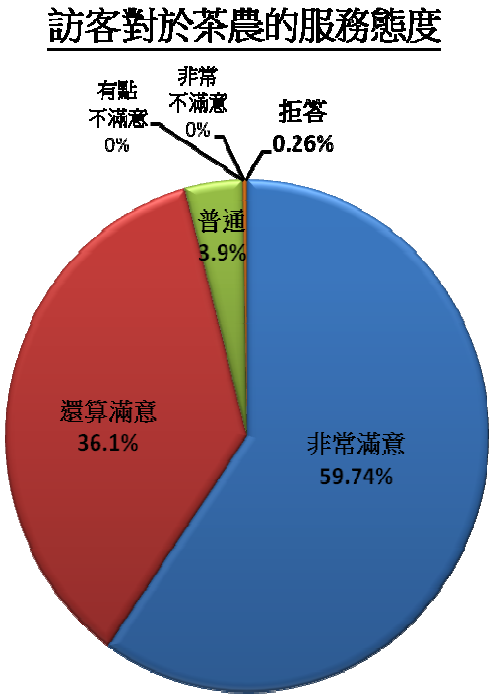



**圖 4-6 對茶農的服務態度的滿意程度**

（三）您對於茶農提供茶葉品質的滿意程度

訪客對於茶農提供茶葉品質的滿意程度，非常滿意為多數佔 48.57%，還算滿意佔 48.57%，

**表 4-7 對茶農提供茶葉品質的滿意程度**

單位：人；%

| 選項別 | 人數 | 百分比 |
|---|---|---|
| 非常滿意 | 187 | 48.57 |
| 還算滿意 | 166 | 48.57 |
| 普通 | 27 | 7.01 |
| 有點不滿意 | 1 | 0.26 |
| 非常不滿意 | - | - |
| 拒答 | 4 | 1.04 |

註 1：樣本數為 385 人。

註 2：「－」表示該統計數字為 0。

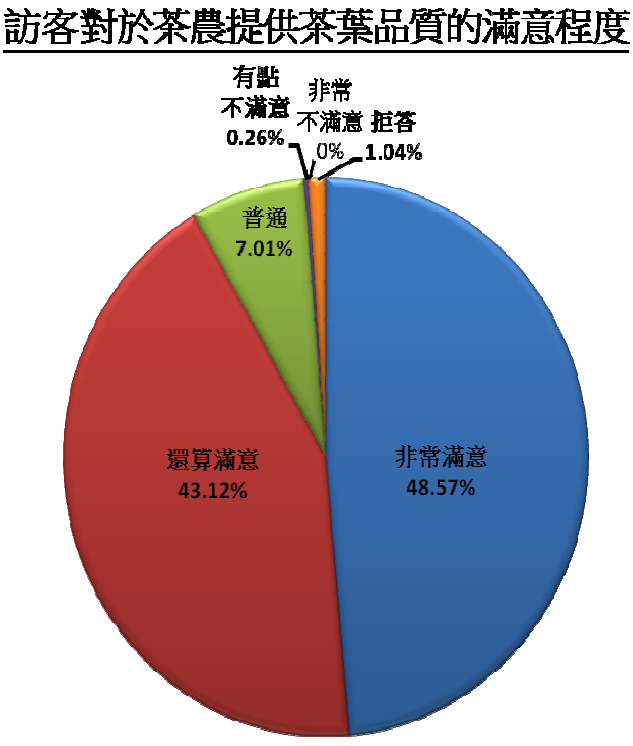



**圖 4-7 對茶農提供茶葉品質的滿意程度**

(四)您期待在茶農說茶活動中，得到什麼知識訊息？

訪客期待在茶農說茶活動中希望得到的知識訊息，茶葉品種為多數佔 75.06%，泡茶技巧佔 63.38%，茶葉價格佔 34.03%，茶具使用佔 30.13%，店家位址佔 27.27%，坪林發展情形佔 24.68%

**表 4-8 期待在茶農說茶活動中，得到什麼知識訊息**

單位：人；人/百人

| 選項別 | 人數 | 百分比 |
|---|---|---|
| 店家位置 | 105 | 27.27 |
| 茶葉品種 | 289 | 75.06 |
| 泡茶技巧 | 244 | 63.38 |
| 茶葉價格 | 131 | 34.03 |
| 茶具使用 | 116 | 30.13 |
| 坪林發展情形 | 95 | 24.68 |

註：樣本數為 385 人。(980 人)

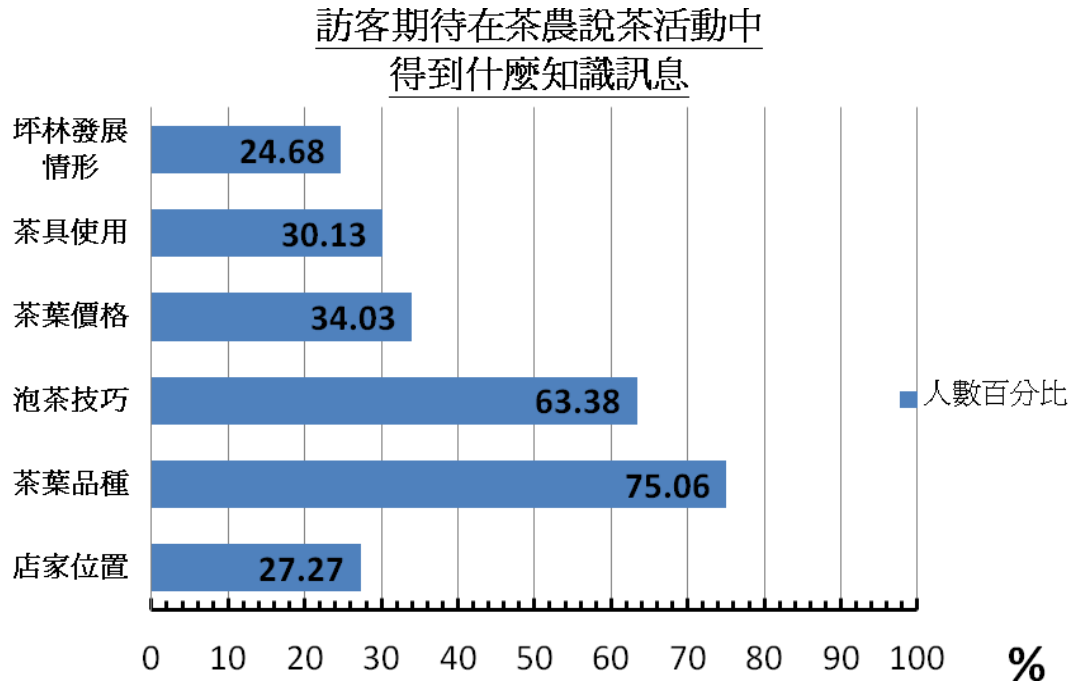



**圖 4-8 期待在茶農說茶活動中，得到什麼知識訊息**

（五）您對於茶席的空間設置滿意程度？

訪客對於茶席的空間設置滿意程度，還算滿意為多數佔 45.45%，非常滿意佔 42.85%，基本上民眾大致對空間配置滿意

**表 4-9 對於茶席的空間設置滿意程度**

單位：人；%

| 解說滿意度 | 人數 | 百分比 |
|---|---|---|
| 非常滿意 | 165 | 42.85 |
| 還算滿意 | 175 | 45.45 |
| 普通 | 42 | 10.91 |
| 有點不滿意 | 1 | 0.26 |
| 非常不滿意 | - | - |
| 拒答 | 4 | 1.04 |

註 1：樣本數為 385 人。

註 2：「－」表示該統計數字為 0。

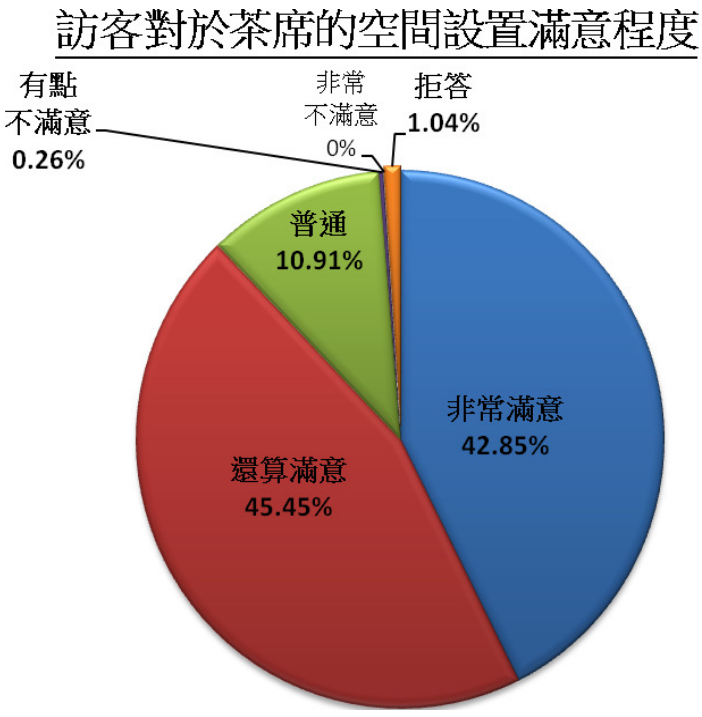



**圖 4-9 對於茶席的空間設置滿意程度**

(六)您對於主題館內佈置裝飾的滿意程度

訪客對於主題館內佈置裝飾的滿意程度，非常滿意為多數佔 45.45%，還算滿意佔 44.68%

**表 4-10 對於主題館內佈置裝飾的滿意程度**

單位：人；%

| 解說滿意度 | 人數 | 百分比 |
|---|---|---|
| 非常滿意 | 175 | 45.45 |
| 還算滿意 | 172 | 44.68 |
| 普通 | 32 | 8.31 |
| 有點不滿意 | 5 | 1.30 |
| 非常不滿意 | - | - |
| 拒答 | 1 | 0.26 |

註 1：樣本數為 385 人。

註 2：「－」表示該統計數字為 0。

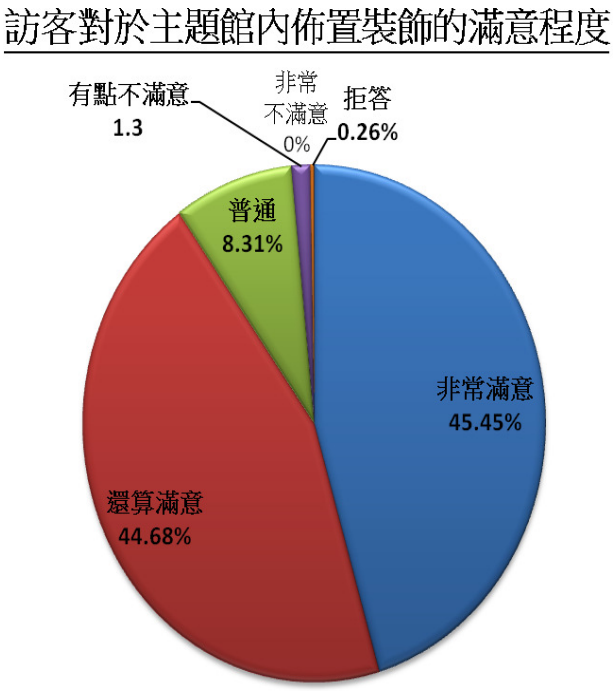



**圖 4-10 對於主題館內佈置裝飾的滿意程度**

（七）您對於茶農說茶開放時段(上午 10-12 時，下午 13-15 時)的滿意程度

對於茶農說茶開放時間滿意度來說，大部分人相當滿意佔滿意為多數佔 59%，非常滿意佔 37%，不滿意佔 2%

**表 4-11 對於茶農說茶開放時段的滿意程度**

單位：人；%

| 解說滿意度 | 人數 | 百分比 |
|---|---|---|
| 非常滿意 | 148 | 38.44 |
| 還算滿意 | 227 | 58.96 |
| 普通 | 9 | 2.34 |
| 有點不滿意 | 1 | 0.26 |
| 非常不滿意 | - | - |
| 拒答 | - | - |

註 1：樣本數為 385 人。

註 2：「－」表示該統計數字為 0。

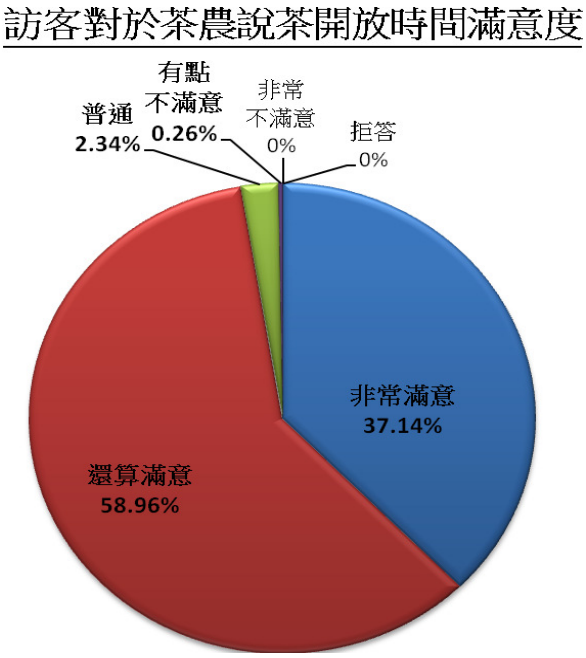



**圖 4-11 對於茶農說茶開放時段的滿意程度**

## 三、對茶農市集活動之建議

（一）您認為茶農市集的茶席應設置幾席較妥當

1.平日

建議設一席者佔 13.24%，兩席者為 35.58%，三席者 25.45%，四席者 18.70%，由此可見名眾多希望平日茶席設置為 2 席

**表 4-12（平日)茶農市集的茶席應設置幾席較妥當**

單位：人；%

| 選項別 | 人數 | 百分比 |
|---|---|---|
| 1 席 | 51 | 13.24 |
| 2 席 | 137 | 35.58 |
| 3 席 | 98 | 25.45 |
| 4 席 | 72 | 18.70 |
| 拒答 | 27 | 7.01 |

註：樣本數為 385 人。

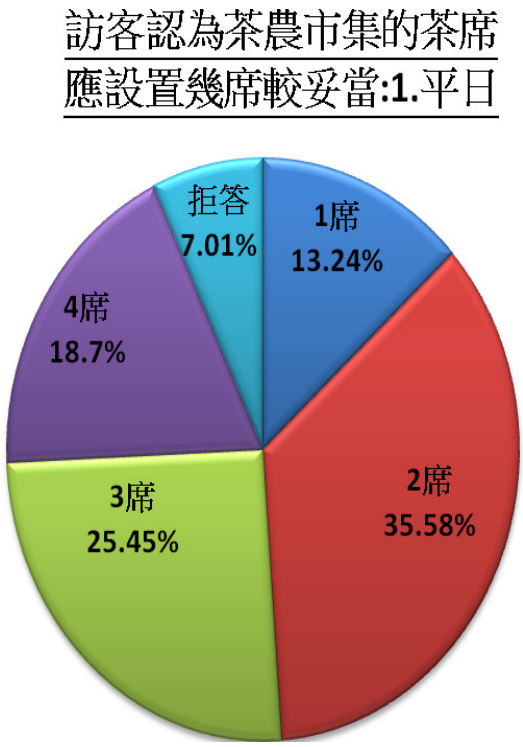



**圖 4-12（平日)茶農市集的茶席應設置幾席較妥當**

2.假日

建議4席者佔最多數59.22%，再者3席為22.08%，2席為5.45%，1席為2.60%

**表4-13（假日）茶農市集的茶席應設置幾席較妥當**

單位：人；%

| 選項別 | 人數 | 百分比 |
|---|---|---|
| 1席 | 10 | 2.60 |
| 2席 | 21 | 5.45 |
| 3席 | 85 | 22.08 |
| 4席 | 228 | 59.22 |
| 拒答 | 41 | 10.65 |

註：樣本數為385人。

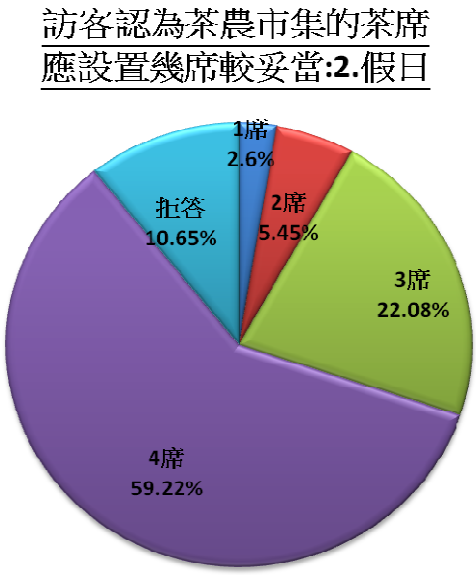



**圖4-13(假日)茶農市集的茶席應設置幾席較妥當**

(二)透過此活動，是否會考慮去此次招待您的茶園或茶莊參觀

經調查有意願去參觀茶園者佔 96.36%(一定會去佔 21.81%，有機會去三觀者佔 74.55%)，民眾多數對去參觀茶園抱持正面態度。

**表 4-13 是否會考慮去招待的茶園或茶莊參觀**

單位：人；%

| 選項別 | 人數 | 百分比 |
|---|---|---|
| 一定去參觀 | 84 | 21.81 |
| 有機會去參觀 | 287 | 74.55. |
| 在考慮 | 12 | 3.12 |
| 不會考慮 | - | - |
| 拒答 | 2 | 0.52 |

註 1：樣本數為 385 人。

註 2：「－」表示該統計數字為 0。

訪客會考慮去茶園或茶莊參觀比例

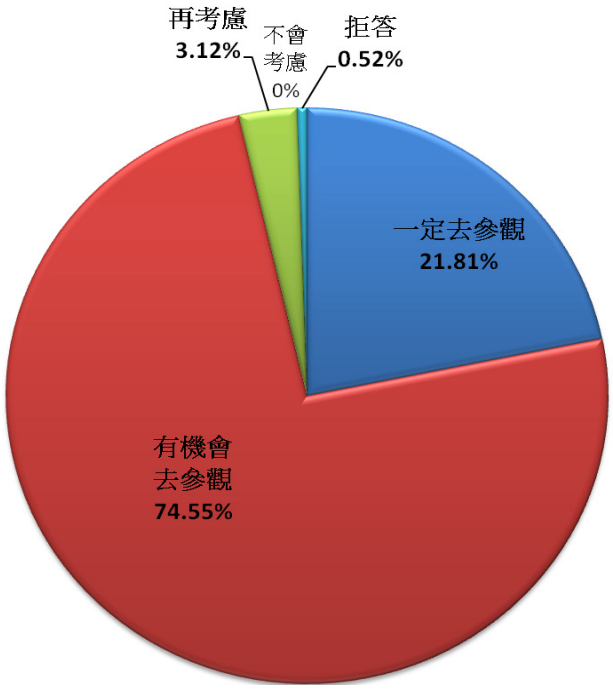



**圖 4-13 是否會考慮去招待的茶園或茶莊參觀**

（三）透過此活動是否會增加您購買坪林包種茶葉的意願

此題調查分為兩端較為明顯，同意購買包種茶包約為 95.33%(非常同意佔 23.12%、同意佔 72.21%，由此可見民眾在參加完活動後對購買包種茶是抱持正面態度。

**表 4-14 是否會增加購置包種茶意願**

單位：人；%

| 選項別 | 人數 | 百分比 |
|---|---|---|
| 非常同意 | 89 | 23.12 |
| 同意 | 278 | 72.21 |
| 不同意 | 14 | 3.64 |
| 非常不同意 | 1 | 0.26 |
| 拒答 | 3 | 0.78 |

註：樣本數為 385 人。

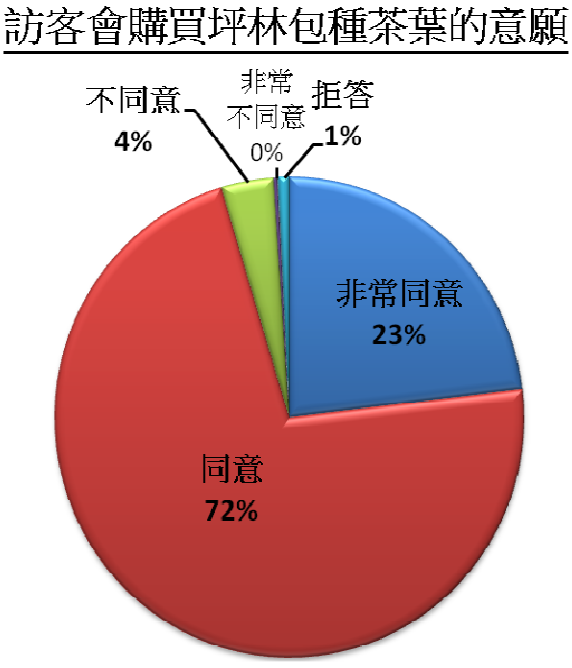



**圖 4-14 是否會增加購置包種茶意願**

(四)您對於本次「茶農說茶」活動的整體活動評價如何

整體而言，民眾對「茶農說茶」活動表肯定，滿意度為 88.83%，還算滿意 50.65%，非常滿意 38.18

**表 4-15 對本次茶農說茶整體評價如何**

單位：人；%

| 選項別 | 人數 | 百分比 |
|---|---|---|
| 非常滿意 | 147 | 38.18 |
| 還算滿意 | 195 | 50.65 |
| 普通 | 35 | 9.09 |
| 有點不滿意 | 3 | 0.78 |
| 非常不滿意 | - | - |
| 拒答 | 5 | 1.30 |

註：樣本數為 385 人。

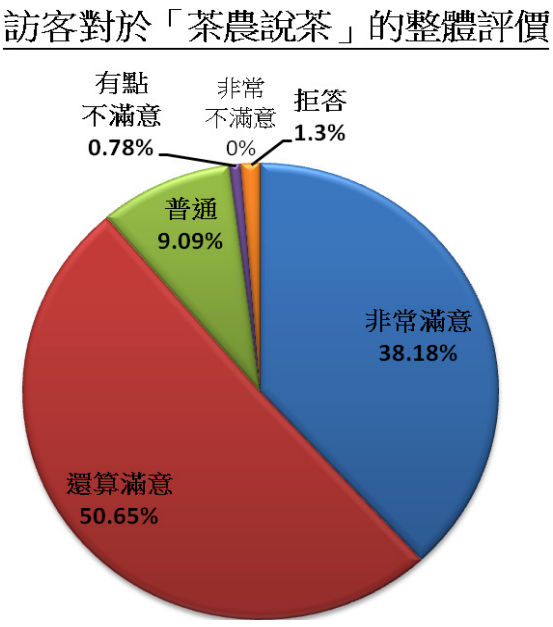



**圖 4-15 對本次茶農說茶整體評價如何**

# 伍、結論及建議

## 一、結論

自 1980 全球盛行全面品質管理(TQM)來，品質已為組織核心價值之一，其中顧客滿意為重要之要素，惟有達到顧客潛在滿意度，才是提升組織品質之關鍵，本館業進行茶農市集活動問卷調查，以達成顧客潛在需求探索，進行未來顧客經營，已達館設活動品質提升效果。

本次活動經問卷調查分析後，遊客多屬以女性(55.58 %)為主，訪客居住地點多以北部為主，中南部遊客偏少，而參觀博物館次數上多以第一次(67.27%)為主，活動訊息接觸上，以導覽人員現場告知(44.67%)為主，活動滿意度方面，多屬滿意之狀態，但就是否會去招待您的茶園或茶莊購買包種茶，大致上屬有意願(95.33%)，但動機較不屬強烈，茶席部分，原博物館平日設置茶席為 1 席，而假日則為 2 至 3 席，調查結果發現，遊客建議平日設置應 2 席(35.58%)，假日則設置 4 席(59.22%)較好，經調查結果分析，該活動於教育推廣目的上有收到一定之成效，但在茶席安排上有該進空間，另就本活動另一個目的刺激在地經濟活絡上也很大之改善空間，及如何加強遊客前往招待茶園購買茶意願。

就茶席安排方面，多數遊客建議平日設 2 席，假日設 4 席，查本活動設置時間點為 4 月 1 日至 5 月 30 日， 該段期間為坪林區春茶採收季節，屬農忙季節，在茶農的邀請上尚屬不易，因採茶至烘茶屬全天性，要配合活動時間進行說茶實屬困難，其每日 1 席尚屬最大限度，另外平日遊客要假日少，要增設為 2 席恐有考慮之必要。而假日之部分，因遊客眾多，各有些茶席供應不及，因此遊客在建議上，希

望採 4 席，但礙於農忙季節配合及品茶空間品質之維持，故 4 席有待研議。

再者民眾是否願意到招待的茶園進行購買，大致上遊客屬願意性狀態，但動機較不強烈，原本活動之設定採不現場販售行為，因博物館本身，屬教育推廣型態，有販售行為較屬不佳，但本活動目的之一也希望藉由該活動之推廣，讓民眾能更了解在地茶產業，間接帶動地方經濟之活絡，就調查分析結果顯示，大多數遊客屬第一次參觀博物館，因此就當地熟悉度並不佳，加上活動本身之茶農，只以遞名片方式宣傳自家產品，民眾如出館外是否有能力及動力找到該商店進行購買尚可研議，故如未來要辦理該項活動，將要考慮，如何再博物館教育推廣理念與刺激當地經濟間取得平衡。

總上之所述，該館依該問卷調查之結果，進行未來顧客滿意之經營，將現有顧客反應問題於下次活動中解決，並逐漸提升顧客對品牌忠誠度，及一提到茶就會想到坪林茶業博物館之連結，另外也希望將茶博館逐漸推向生態博物館之可能，及與當地產業、生態結合，爰提出建議如下。

## 二、建議

(一)就佔多數之參觀群體提供相關之活動，如提供樂齡長者或女性相關與茶連結相關活動。

(二)對原設置茶藝空間理念因加以延續，並在未來進行不同改變。

(二)增加新聞議題之開發，讓更多民眾對活動訊息更為了解。

(三)在茶席設置上，應與當地農忙季節配合，以達到雙贏效果。

(四)對於在如何刺激當地茶產業經濟，因進行思考，及如何與博物館教育活動間取得平衡，並結合當地資源進行有效整合行銷。

## 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(2):環境十分優美

2.編號(15):增加活動能茶席

3.編號(21):博物館廁所太少間

4.編號(73):設置卡片

5.編號(36):希望增加茶的特殊料理,攝影展,音樂會

6.編號(141):要有解說員或播放解說

7.編號(142):這活動辦很好玩

8.編號(243):活動感覺很不錯

9.編號(244):活動感覺很不錯

10.編號(260):建議博物館可以多舉辦一些茶葉相關的品展售

11.編號(315):泡茶技巧的實演

12.編號(340):希望增加到十席

13.編號(341):希望能透過當地採茶人員來表演增加視覺性效果

14.編號(356):希望多展售

15.編號(382):可以買一些包種茶冰

## 附錄二、問卷題目

### 新北市坪林茶業博物館　茶農市集遊客意見回饋單

**您好！**

感謝您參與本館所舉辦的茶農市集活動。麻煩您在活動結束後撥空填寫這張意見回饋單，以做為我們下次舉辦活動的參考，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！

新北市政府 New Taipei City Government　新北市政府 文化局 Cultural Affairs Department, New Taipei City Government　**敬上**

1.您是如何獲得茶農市集的活動訊息？
□導覽員告知　□網站　□親友　□新聞報紙　□活動小冊　□其他_____

2.您與誰一同參與茶農市集的活動？
□自己　□情人　□家人　□朋友　□學校　□旅行團　□其他_____

3.您對茶農對茶葉知識解說的滿意程度？
□非常滿意　□還算滿意　□普通　□有點不滿意　□非常不滿意

4.您覺得茶農的服務態度親切熱心嗎？
□非常滿意　□還算滿意　□普通　□有點不滿意　□非常不滿意

5.您對於茶農提供茶葉品質的滿意程度？
□非常滿意　□還算滿意　□普通　□有點不滿意　□非常不滿意

6.您期待在茶農說茶活動中，得到什麼知識訊息？ 請依 1、2、3 依次排序
□店家位置 □茶葉品種 □泡茶技巧 □茶葉價格 □茶具使用 □坪林發展情形

7.您對於茶席的空間設置滿意程度？
□非常滿意　□還算滿意　□普通　□有點不滿意　□非常不滿意

8.您對於主題館內佈置裝飾的滿意程度？
□非常滿意　□還算滿意　□普通　□有點不滿意　□非常不滿意

9.您對於茶農說茶開放時段(上午 10-12 時，下午 13-15 時)的滿意程度？
□非常滿意　□滿意　□不滿意　□非常不滿意，建議時段為 _____

10.您認為茶農市集的茶席應設置幾席較妥當？
（1）平日設置　□1 席　□2 席　□3 席　□4 席
（2）假日設置　□1 席　□2 席　□3 席　□4 席

(背面尚有問題)

11.透過此活動，您是否會考慮去此次招待您的茶園或茶莊參觀？
□一定去參觀　□有機會去參觀　□再考慮　□不會去參觀

12.透過此活動是否會增加您購買坪林包種茶葉的意願？
□非常同意　□同意　□不同意　□非常不同意

13.您對於本次「茶農說查」的整體活動評價如何？
□非常滿意　□還算滿意　□普通　□有點不滿意　□非常不滿意

14.如果您有其他的想法，歡迎在這邊寫下您寶貴的意見：
_____
_____

＊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 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
7 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：_____

**問卷結束，非常感謝您**