

新北市立黃金博物館

112 年遊客線上問卷統計分析

壹、	前言.....	1
貳、	遊客輪廓分析.....	2
參、	遊客行程安排.....	6
肆、	滿意度分析.....	13

摘要

新北市立黃金博物館(下稱本館)為了解到館遊客輪廓、遊客如何安排行程以及本館諸項服務的遊客滿意度，辦理線上問卷調查。為擷節經費人力，利用 google 表單製作線上問卷，省去印刷問卷、回收統計等相關支出。遊客使用自己的智慧型手機或其他行動裝置，掃描 QRcode 後填寫問卷，無須購置填寫問卷用的硬體。本問卷調查自 112 年 1 月 1 日起，至 12 月 31 日，共計收集 606 份問卷。

根據 606 份問卷統計結果，有關本館遊客輪廓：6 成 6 為女性；遊客來自全台，4 成 1 來自雙北；8 成 4 為青壯年(20 到 49 歲)；8 成 7 遊客學歷在大專以上；5 成 3 的遊客職業為商業、一般公司行號、服務業及學生。有關遊客行程安排：遊客來訪的目的，約 8 成 1 是與家人或朋友同好出遊；約 8 成 7 使用公車客運或自用汽車到館；約 5 成 2 是從親友及官方網站得知相關訊息；6 成 6 是上午到館參觀；近 3 成 8 停留 1 到 2 小時，3 成 6 的遊客停留 2 到 3 小時。有關本館服務滿意度調查是針對遊客對本館的整體滿意度、標示動線、休憩設備、環境整潔、展示、現場服務等 15 項服務內容的滿意度調查，採用李克特(Likert scale)五點態度量表，選項從「非常滿意」、「滿意」、「普通」、「不滿意」、「非常不滿意」，共分成五個等級，統計時則分別給予 5、4、3、2、1 分。滿意度簡要說明如後：整體滿意度平均分數為 4.64；最高分者為服務人員服務品質，為 4.86；其次為導覽服務品質，為 4.69；低於 4.50 的只有兩項，廁所清潔以及休憩設備，分別為 4.40 及 4.48。

壹、前言

水金九地區，位於台灣東北角，行政上屬於新北市瑞芳區。該區蘊含獨特的金銅礦業文化資產及豐富的自然景觀，形成特殊的自然人文地景。新北市立黃金博物館(下稱本館)成立之宗旨，即致力於保存並推廣本地礦業遺址、歷史記憶等珍貴的文化資產。

本館自 93 年開館以來，營運至今已 20 年。經過館方戮力經營，與鄰近的九份、水湳洞等，以水金九之名行銷，是北台灣國際級的觀光旅遊景點。新冠肺炎疫情之前，本館國內外遊客入園人數近 200 萬，是知名度、指名度都很高的地方博物館，也是東北角知名的旅遊景點。111 年新冠疫情趨緩，國內旅遊逐漸復甦，同年 10 月 13 日國境開放後，水金九地區國際觀光客也漸次回流。111 年本館入園總人次回升到 73.4 萬，112 年入園總人次達到 97.4 萬。為了解疫情之後，到館遊客輪廓及對本館諸項服務的滿意度，俾利後續調整及規劃，本館自 111 年 1 月 1 日起辦理線上問卷。本報告整理分析 112 年中文線上問卷，共計 606 筆回饋資料。

為擷節經費，且智慧型手機普及率高，因此本館遊客研究以線上問卷方式進行。本研究問卷利用 google 表單的免費資源設計，經學者專家審核後，於遊客中心櫃台設置 QRcode，現場服務人員視情況會親切提醒遊客利用自己的智慧型手機或行動裝置掃描 QRcode 後填寫問卷。線上問卷調查的優點是可節省問卷印刷費、發放問卷的人力等相關支出。缺點是容易排除掉不擅長使用或是沒有智慧型手機的遊客。

本問卷內容分為三部分，包括行程安排、滿意度調查以及遊客輪廓調查。行程安排主要是想了解遊客造訪頻率、目的、所使用的交通工具、遊程旅伴、遊程訊息來源、造訪時間以及在本館停留時間；滿意度調查是針對遊客對本館的整體滿意度、標示動線、休憩設備、環境整潔、展示、現場服務等 15 項服務內容的滿意度調查，採用李克特(Likert scale)五點態度量表，選項從「非常滿意」、「滿意」、「普通」、「不滿意」、「非常不滿意」，共分成五個等級，統計時則分別給予 5、4、3、2、1 分；遊客輪廓調查則包括居住地、性別、年齡、教育程度、以及職業等。

貳、遊客輪廓分析

本問卷針對遊客輪廓設計有5個問題，分別是居住地、性別、年齡、教育程度、以及職業。

一、遊客居住地

依據下表1，601筆回饋資料中，來訪遊客居住地占比最高為新北市，近2成5；次之為台北市居民，約1成6；約8成遊客來自台灣西部。填寫「其他」選項的遊客其居住地包括中國大陸、馬來西亞、新加坡、香港、澳門、美國、加拿大、日本、澳洲等。

表1：遊客居住地統計

	人數	百分比
新北市	150	24.96%
臺北市	99	16.47%
中彰投	89	14.81%
桃竹苗	79	13.14%
高屏	62	10.32%
其他(香港、馬來西亞、中國大陸等)	49	8.15%
雲嘉南	38	6.32%
宜花東	17	2.83%
基隆市	14	2.33%
澎湖、金門、馬祖、離島	4	0.67%
總計	601	100.00%

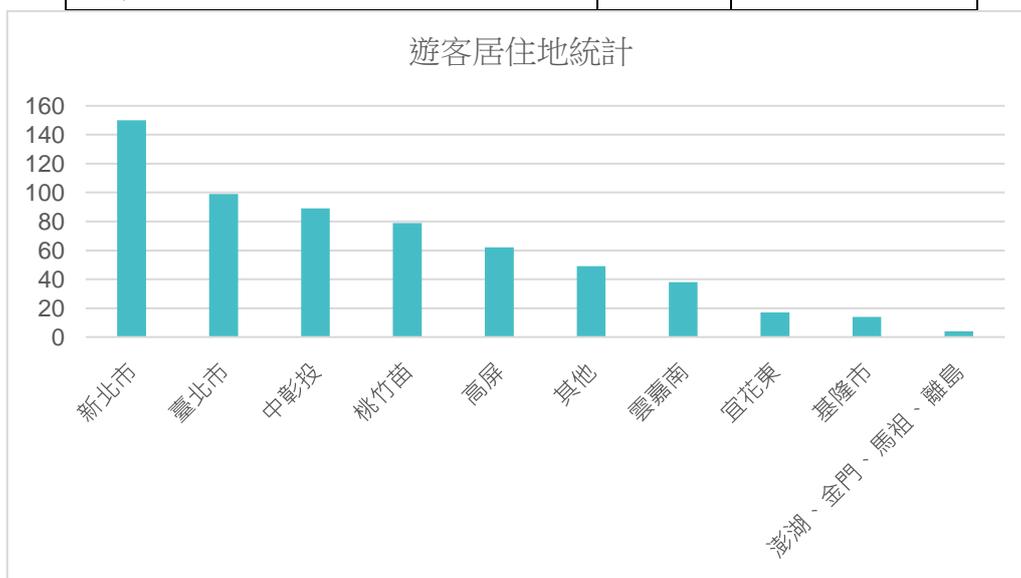


圖1：遊客居住地統計圖

二、遊客性別

依據下表 2，599 筆回饋資料，來訪遊客女性較多，約佔 6 成 6。

表 2：遊客性別統計

	人數	百分比
女	395	65.94%
男	202	33.72%
其他	2	0.33%
總計	599	100.00%

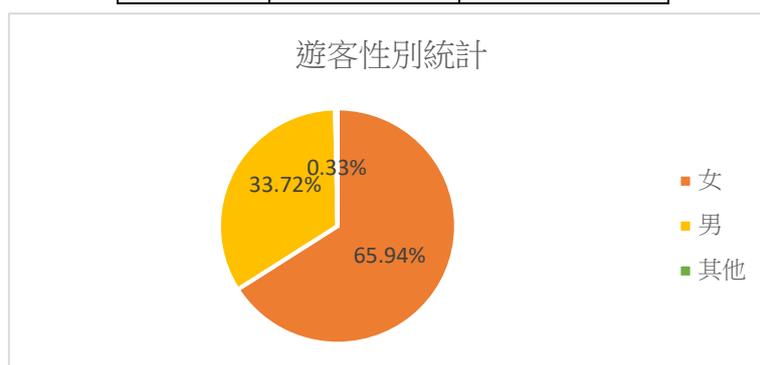


圖 2：遊客性別統計圖

三、遊客年齡

依據下表 3，605 筆回饋資料，來訪遊客以青壯年(20 歲至 49 歲)最多，近 8 成 4。

表 3：遊客年齡統計

	人數	百分比
19 歲以下	52	8.60%
20~29	267	44.13%
30~49	239	39.50%
50~65	46	7.60%
65 歲以上	1	0.17%
總計	605	100.00%

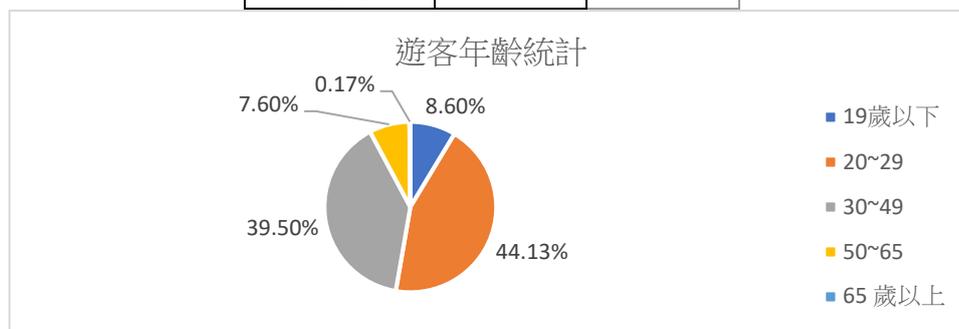


圖 3：遊客年齡統計圖

四、遊客教育程度

依據表 4、605 筆回饋資料，來訪遊客教育程度多為大專以上，近 8 成 7。

表 4：遊客教育程度統計

	人數	百分比
國中以下	13	2.15%
高中職	68	11.24%
專科/大學	417	68.93%
研究所以上	107	17.69%
總計	605	100.00%



圖 4：遊客教育程度統計圖

五、遊客職業

本問卷將職業分為 9 類(包括「其他」)。依據 592 筆遊客回饋資料，以「商業、一般公司行號、服務業」占比最高，近 3 成 1；次之為「學生」，約占 2 成 2；占比最低為「農、林、漁、牧相關」，僅 0.34%。回饋資料中，「其他」一項為遊客自己填寫，包括有建築業、保全業、家管、船員、媒體等，本項統計以遊客填寫資料為準，不另行幫其分類至既有選項。

表 5：遊客職業統計

	人數	百分比
商業、一般公司行號、服務業	183	30.91%
學生	131	22.13%
工業、科技業	90	15.20%
軍公教	71	11.99%
醫療	51	8.61%
藝文相關	28	4.73%

其他	23	3.89%
退休人士	13	2.20%
農、林、漁、牧相關	2	0.34%
總計	592	100.00%

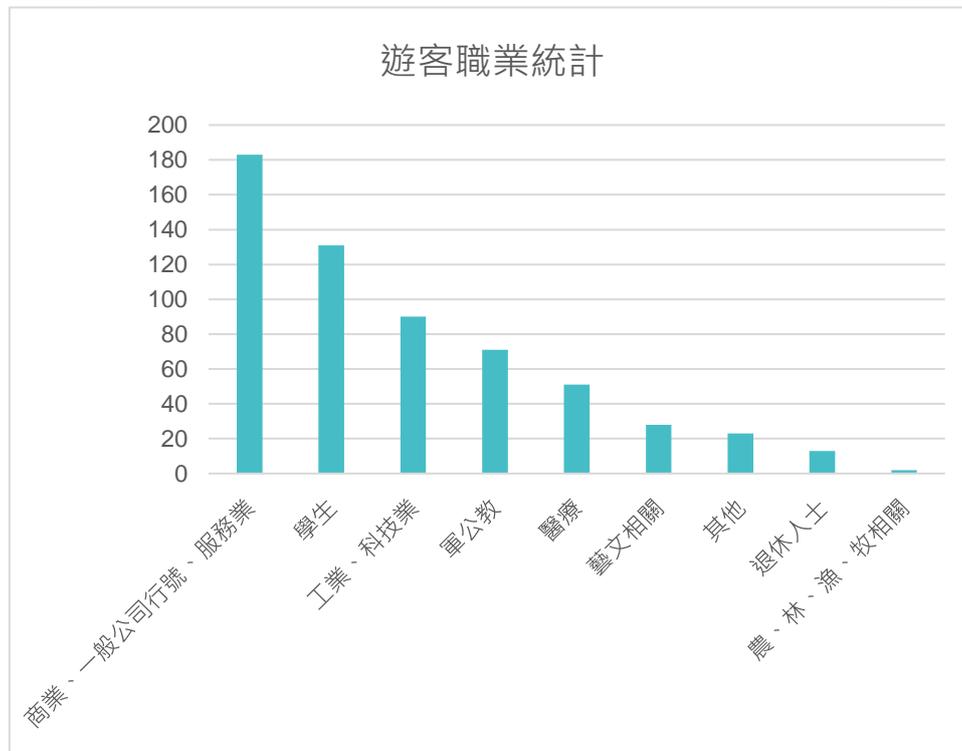


圖5：遊客職業統計圖

綜整以上統計資料，本館遊客來自全台各地，顯示本館知名度已經擴及全台，是台灣重要旅遊景點。其中，因交通之便及新北市市民免票優惠措施，近2成5遊客來自新北，佔比最高。從性別統計來看，本館遊客女性較多，約佔6成6；從年齡分布來看，本館遊客年齡主要分佈在20至49歲之間，約佔8成4。65歲以上的遊客最少，約佔0.17%。本館遊客教育程度多為大專以上。大專(學)及研究所以上兩者共佔8成7。從職業類別來看，本館遊客以「商業、一般公司行號、服務業」占比最高，近3成1；前三名職業類別分別是「商業、一般公司行號、服務業」、「學生」、「工業、科技業」。

參、遊客行程安排

有關遊客行程安排，本問卷設計有7個問題，包括造訪頻率、目的、所使用的交通工具、遊程旅伴、遊程訊息來源、造訪時間以及在本館停留時間。

一、遊客造訪頻率

依據下表6，605筆回饋資料，高達8成5的遊客為第一次造訪本館，其次為造訪2次者，約佔1成。

表6：遊客造訪頻率(含本次)

	人數	百分比
1次	516	85.29%
2次	56	9.26%
3-4次	23	3.80%
5-6次	6	0.99%
7次以上	4	0.66%
總計	605	100.00%

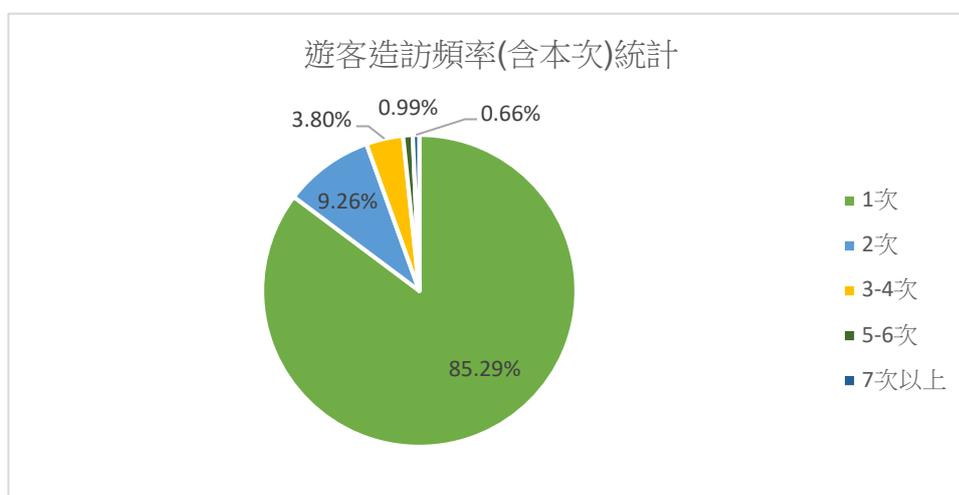


圖6：遊客造訪頻率統計圖

二、遊客造訪目的

有關造訪目的，5成7的遊客是為了與家人朋友出遊而來本館。其次是想要了解金瓜石地區的歷史，約佔1成6；約1成遊客是因為參觀其他景點而順便造訪。為了看展覽而造訪的旅遊僅佔4.29%。

表 7：遊客造訪目的

	人數	百分比
與家人朋友出遊	346	57.10%
了解金瓜石地區的歷史	98	16.17%
參觀其他景點，順便造訪。	62	10.23%
觀賞自然風景	50	8.25%
看展覽	26	4.29%
參加活動	11	1.82%
其他	13	2.14%
總計	606	100.00%

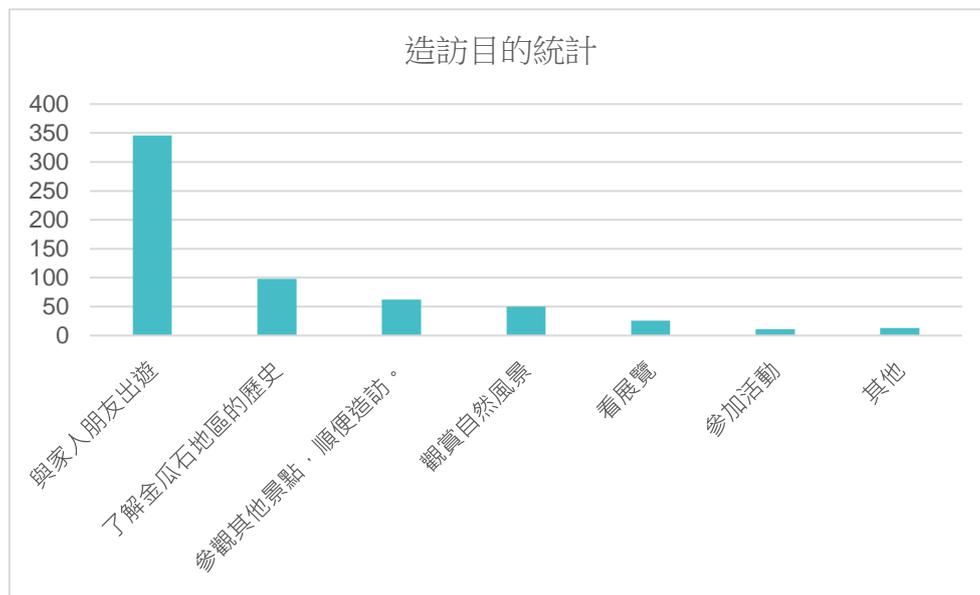


圖7：遊客造訪目的統計圖

三、遊客交通工具

由於本館所在的水金九山城乃沿山坡形成的聚落，平緩可設停車場的空間非常少，加上大眾運輸系統尚稱便捷，因此，遊客多半搭乘公車客運到館。依下表 8，605筆回饋資料，來訪旅客以搭乘公車客運最多，約佔7成3；其次是自行開車，約有1成4左右。

表8：遊客交通工具

	人數	百分比
公車客運	439	72.56%
自用汽車	82	13.55%
遊覽車	19	3.14%
機車	42	6.94%
其他	23	3.80%
總計	605	100.00%

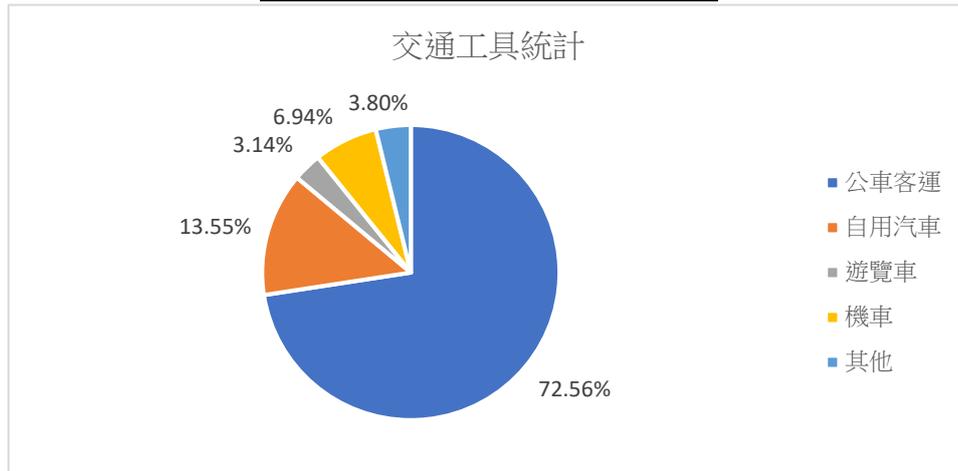


圖8：遊客交通工具的統計圖

四、遊客遊程旅伴

依據下表9，604筆回饋資料，來訪遊客偏好結伴同行。其中，約4成6的遊客是與家人來訪；另約4成1的遊客是與朋友同好來訪。

表9：遊客遊程旅伴

	人數	百分比
與家人(夫妻、親子同遊或長輩同行)	277	45.86%
朋友同好	246	40.73%
獨自參觀	50	8.28%
團體旅遊(公司、社團、校外教學)	29	4.80%
其他	2	0.33%
總計	604	100.00%

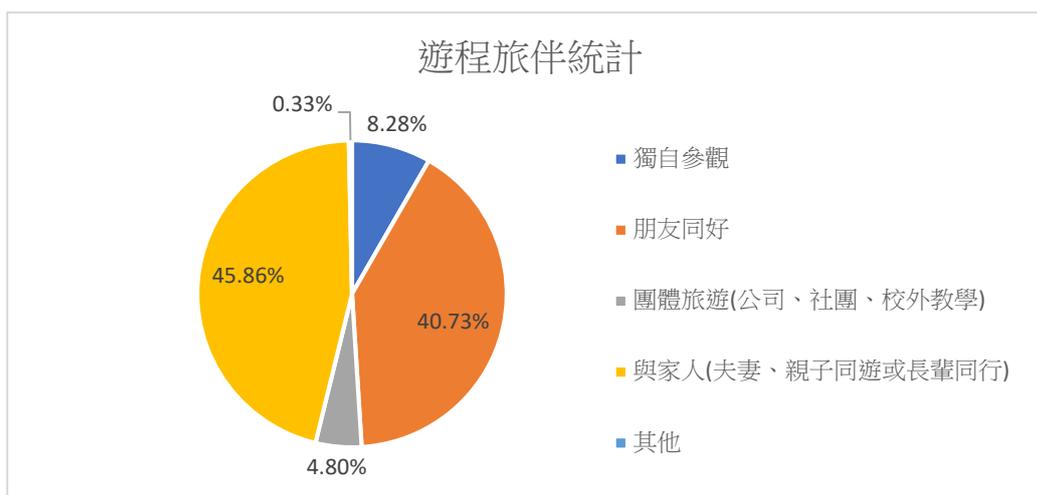


圖9：遊客遊程旅伴統計圖

五、遊客遊程資訊來源

依下表 10，599 筆回饋資料，約 3 成 1 的遊客是因親友介紹來訪；約 2 成 1 的遊客是從本館官方網站、IG、臉書粉絲頁等獲知資訊；另 2 成遊客是從網路資訊如 youtube、社群媒體等獲得資訊。前 2 者相加，共計有 4 成 1 的遊客是從網路得知本館相關訊息。只有 5.68% 的遊客從電視、廣播等媒體獲得遊程資訊，佔比還不如路過而來參觀的遊客。傳統媒體，如報章雜誌、電視、廣播等，訊息傳播的影響力已經遠不如網路媒體。

表10：遊客遊程資訊來源

	人數	百分比
親友介紹	188	31.39%
官方網站、IG、臉書	126	21.04%
網路資訊如 youtube、社群媒體	119	19.87%
路過	72	12.02%
電視、廣播等媒體	34	5.68%
文宣品、報章雜誌	23	3.84%
其他	37	6.18%
總計	599	100.00%

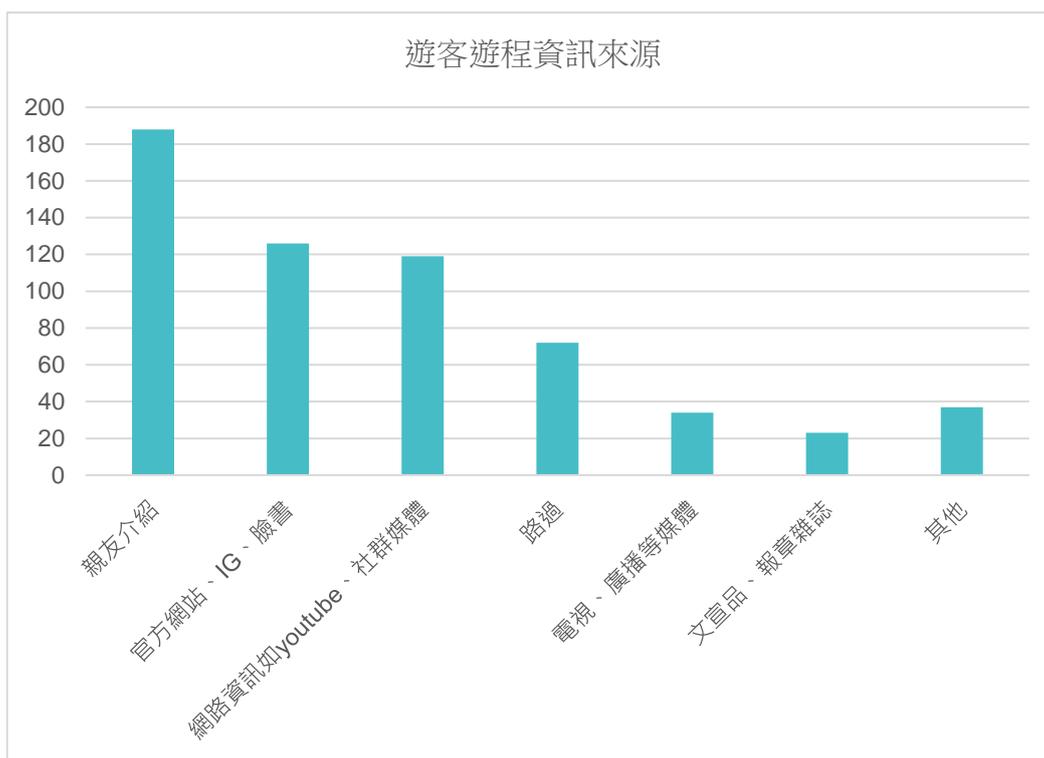


圖10：遊客遊程資訊來源統計圖

六、遊客造訪時間

依據下表 11，603 筆回饋資料，約 6 成 6 的遊客在上午來訪。

表11：遊客來訪時間

	人數	百分比
上午	395	65.51%
下午	208	34.49%
總計	603	100.00%

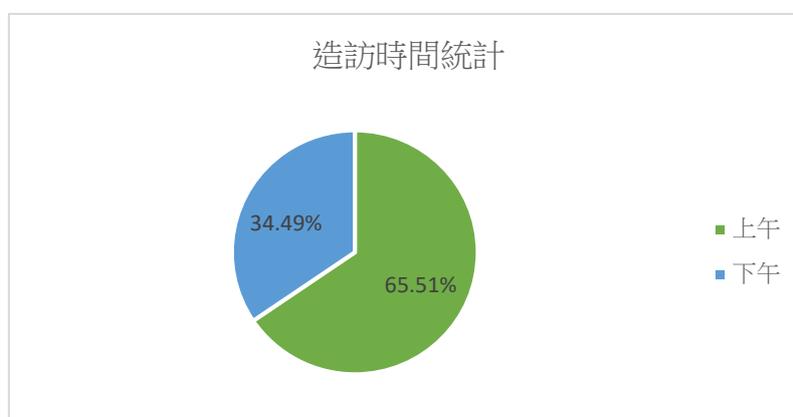


圖11：遊客造訪時間統計圖

七、遊客停留時間

依下表12，597筆回饋資料，約7成4的遊客停留時間在1至3小時以內。停留時間在3至4小時的遊客也有1成3。

表12：遊客停留時間

	人數	百分比
1 小時	45	7.54%
1-2 小時	226	37.86%
2-3 小時	214	35.85%
3-4 小時	76	12.73%
4 小時以上	36	6.03%
總計	597	100.00%

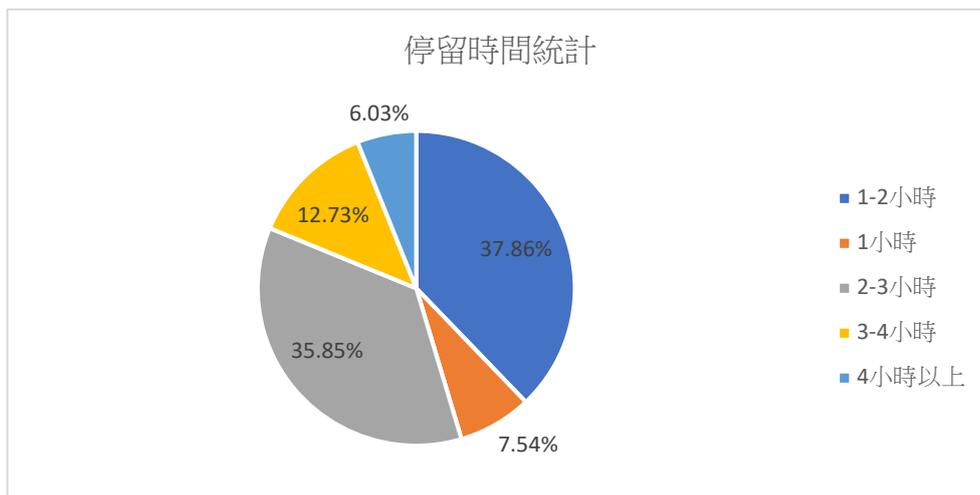


圖12：遊客停留時間統計圖

依據本問卷研究回饋資料，本館來訪遊客 8 成 5 為首次造訪。造訪目的，佔比最高的，約 5 成 7 是為了與家人朋友出遊。其次是為了「了解金瓜石地區的歷史」、「參觀其他景點，順便造訪」、「觀賞自然風景」等。為了展覽及博物館活動而來訪的遊客僅有 4.29%及 1.82%，是所有造訪目的選項佔比最低的。顯示在遊客認知中，本館是個與親友一起出遊的好景點，水金九山城的自然風景、在地人文歷史比本館展覽及活動更吸引遊客。

本館位於台灣東北角，從台北出發，如果搭乘大眾運輸工具，約需 2 小時車程；從基隆出發搭車，約需 1 小時車程。大眾運輸工具有火車、公車、客運等，交通尚為便捷。本地山坡陡峭，聚落沿山興建，平緩空地很少，不利停車場設置。在地居民利用零星小平地，或是閒置民宅做停車生意。故也難以實施

假日遊客量、車輛的總量管制措施。假日遊客量暴增時，停車位置不敷需求，容易造成塞車、停車困難，造成民怨。大眾運輸便捷、加上停車困難、停車費用昂貴等，來訪遊客的交通工具有 7 成 3 使用公車客運；次之為自行開車，約佔 1 成 4；機車族則佔 6.94%。前三者加總約佔 9 成 3。

到訪本館的遊客多半是攜伴同行，佔比最高的是與家人(包括夫妻、親子、或長輩同行)出遊，約佔 4 成 6；與朋友同好出遊的約佔 4 成 1。獨自參觀的也有 8.28%。

遊客遊程所需資訊主要來源前三名為「親友介紹」、「官方網站、IG、臉書」以及「網路資訊(如 youtube、社群媒體)」，分別為 31.39%、21.04%以及 19.87%。另，有 12.02%的遊客是「路過」。從統計資料可以看到，除了親友的口碑行銷，行程相關資訊來源管道主要是遊客上網搜尋。傳統媒體，如電視、廣播、報章雜誌等，觸及遊客的效果甚至還低於「路過」這個選項。因此，未來本館的行銷規劃應著力於官網、社群媒體等網路媒體的經營。

本館館區各設施沿山坡設置，約佔地 5 公頃，服務設施多元，包括 7 處館舍、2 處體驗設施、2 處餐廳、3 處賣店等。遊客從大門口公車站下車，如無參觀沿途館舍，逕自步行至黃金館參觀鎮館之寶「大金磚」需一路上坡，約 15 分鐘路程。因此，如需獲得較好參觀體驗，考量民眾體力及參觀品質，通常需至少安排 1.5 小時為佳。本問卷統計結果也符合前述情況及觀察。有關遊程時間安排，遊客通常都是上午到館參觀，佔 6 成 6。停留時間以 1 至 2 小時最多，約 3 成 8。其次為停留 2 至 3 小時，約 3 成 6。停留 3 至 4 小時者，佔 1 成 3。前三者相加約佔 8 成 6。

肆、滿意度分析

本問卷針對本館15項服務進行滿意度調查，包括：整體滿意度、館舍空間規劃、館內外標示、指標規劃、休憩設備、廁所清潔、環境整潔、場館溫溼度空調、展覽主題、內容、展場動線、展覽方式、服務人員服務品質、導覽服務品質、願意再訪黃金博物館、願意推薦黃金博物館、關於黃金博物館的其他意見。採用李克特(Likert scale)五點態度量表，選項從「非常滿意」、「滿意」、「普通」、「不滿意」、「非常不滿意」，共分成五個等級，統計時則分別給予5、4、3、2、1分。

一、整體滿意度

依下表 13，605 筆回饋資料中，68.10%的觀眾感到非常滿意，約 28.26%的觀眾感到滿意，總計約 96.36%的遊客對於該次遊程感到滿意。平均為 4.64 分。

表 13：整體滿意度

滿意度	1	2	3	4	5	總計
人數	1	1	20	171	412	605
百分比	0.17%	0.17%	3.31%	28.26%	68.10%	100.00%

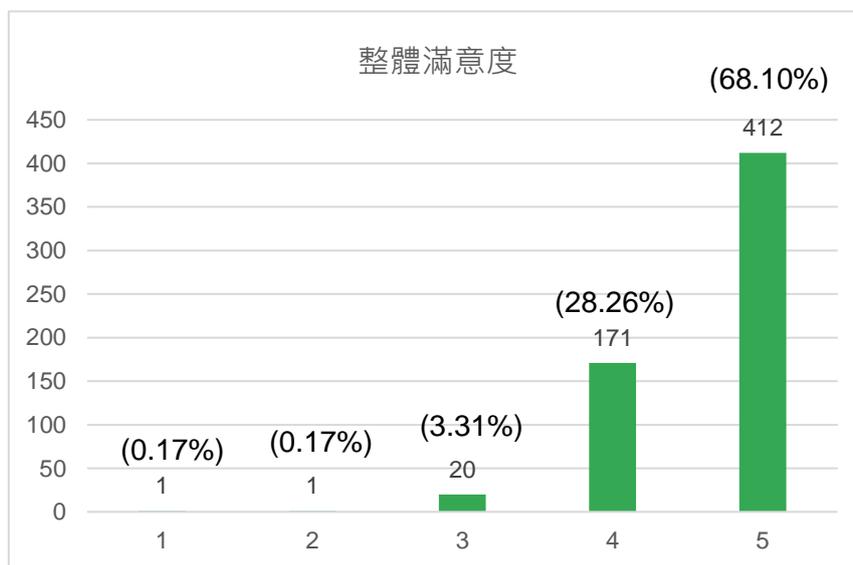


圖 13：整體滿意度統計圖

二、館舍空間規劃

依下表 14，603 筆回饋資料，65.67%的觀眾感到非常滿意，約 25.87%的觀眾感到滿意，總計約 91.54%的遊客對於館舍空間規劃感到滿意。平均為 4.56 分。

表 14：館舍空間規劃滿意度

滿意度	1	2	3	4	5	總計
人數	1	4	46	156	396	603
百分比	0.17%	0.66%	7.63%	25.87%	65.67%	100.00%

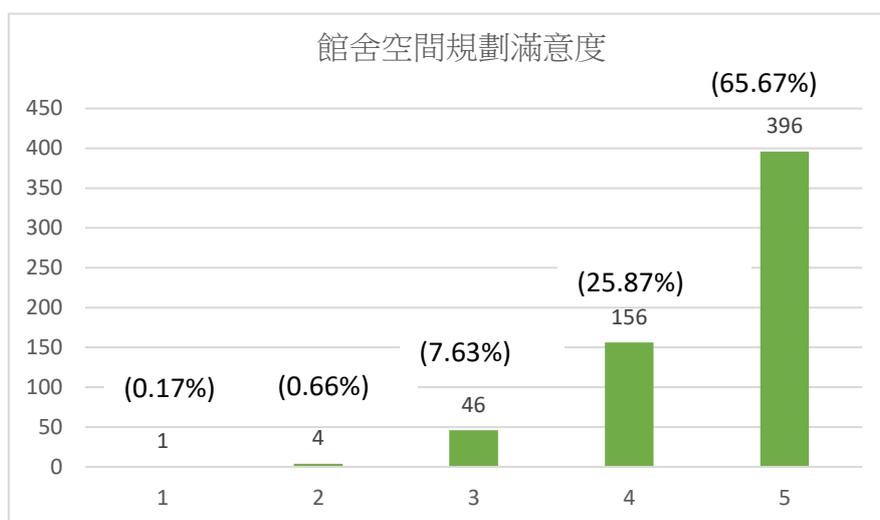


圖 14：館舍空間規劃滿意度統計圖

三、館內外標示、指標規劃

依據表 15，605 筆回饋資料，66.78%的觀眾感到非常滿意，23.31%的觀眾感到滿意，總計 90.09%遊客對於館內外標示、指標規劃感到滿意。平均為 4.54 分。

表 15：館內外標示、指標規劃滿意度

滿意度	1	2	3	4	5	總計
人數	3	9	48	141	404	605
百分比	0.50%	1.49%	7.93%	23.31%	66.78%	100.00%

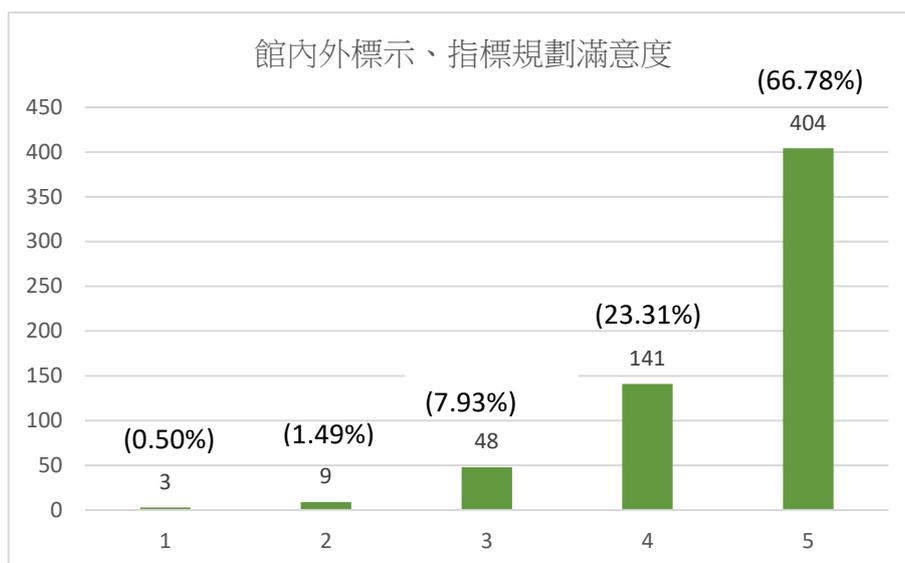


圖 15：館內外標示、指標規劃滿意度統計圖

四、休憩設備

依下表 16，601 筆回饋資料，61.90%的觀眾感到非常滿意，26.29%的觀眾感到滿意，總計 88.19%的遊客對於館內休憩設備感到滿意。平均為 4.48 分。

表 16：休憩設備滿意度

滿意度	1	2	3	4	5	總計
人數	3	4	64	158	372	601
百分比	0.50%	0.67%	10.65%	26.29%	61.90%	100.00%

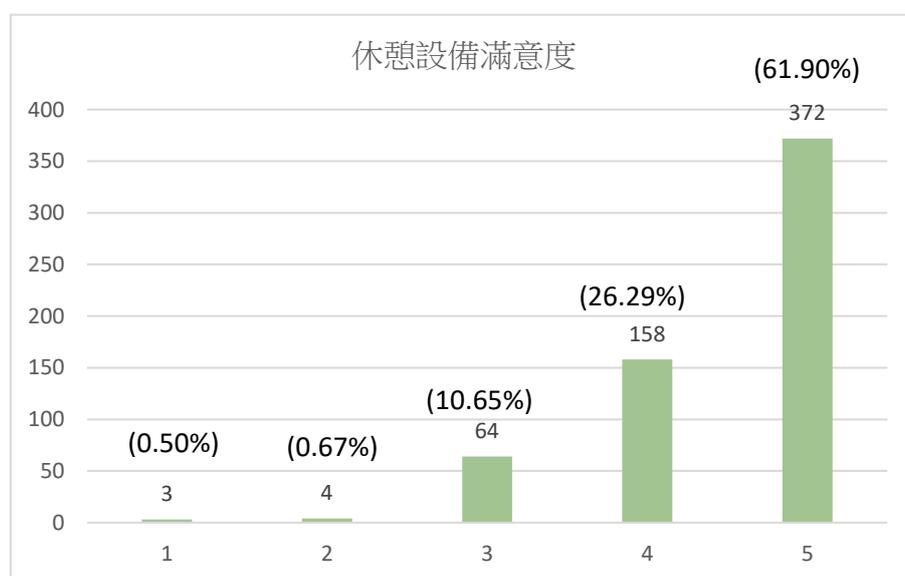


圖 16：休憩設備滿意度統計圖

五、廁所清潔

依據表 17，601 筆回饋資料，57.57%的觀眾感到非常滿意，28.12%的觀眾感到滿意，總計 85.69%的遊客對於館內廁所清潔感到滿意。平均為 4.40 分。

表 17：廁所清潔滿意度

滿意度	1	2	3	4	5	總計
人數	4	10	72	169	346	601
百分比	0.67%	1.66%	11.98%	28.12%	57.57%	100.00%

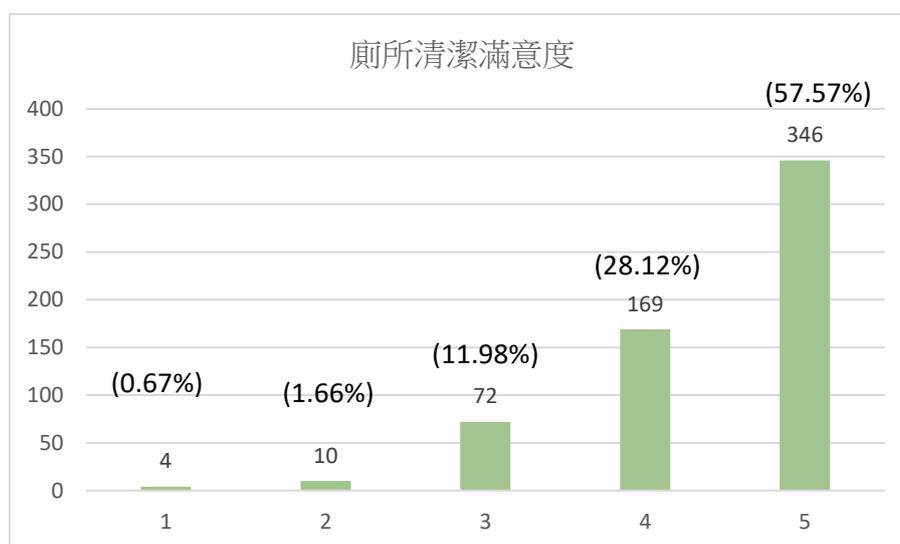


圖 17：廁所清潔滿意度統計圖

六、環境整潔

依據表 18，602 筆回饋資料，69.60%的觀眾感到非常滿意，24.25%的觀眾感到滿意，總計 93.85%的遊客對於園區整體環境清潔感到滿意。平均為 4.63 分。

表 18：環境整潔滿意度

滿意度	1	2	3	4	5	總計
人數	1	1	35	146	419	602
百分比	0.17%	0.17%	5.81%	24.25%	69.60%	100.00%

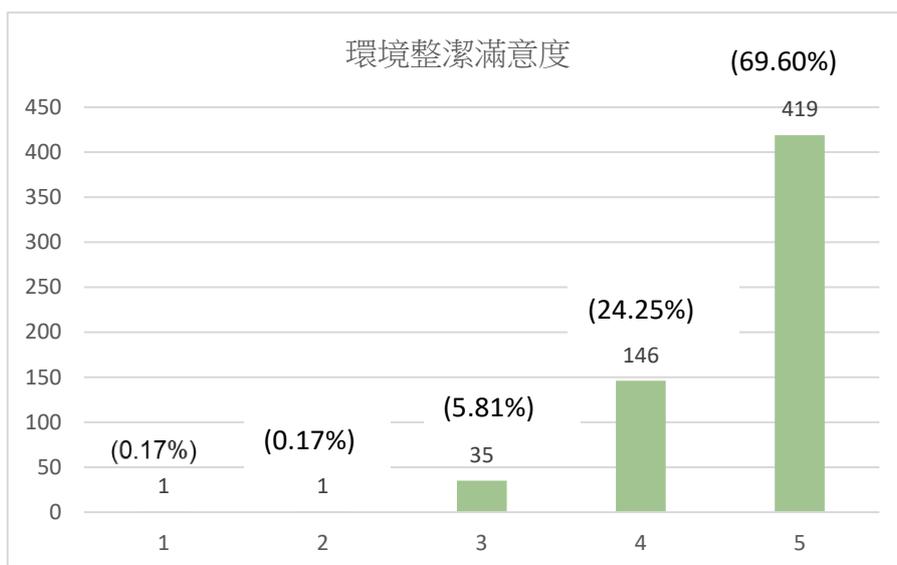


圖 18：環境整潔滿意度統計圖

七、場館溫溼度空調

依據表 19，603 筆回饋資料，65.51%的觀眾感到非常滿意，24.38%的觀眾感到滿意，總計 89.89%的遊客對於本館場館溫溼度空調感到滿意。平均為 4.52 分。

表 19：場館溫溼度空調滿意度

滿意度	1	2	3	4	5	總計
人數	6	7	48	147	395	603
百分比	1.00%	1.16%	7.96%	24.38%	65.51%	100.00%

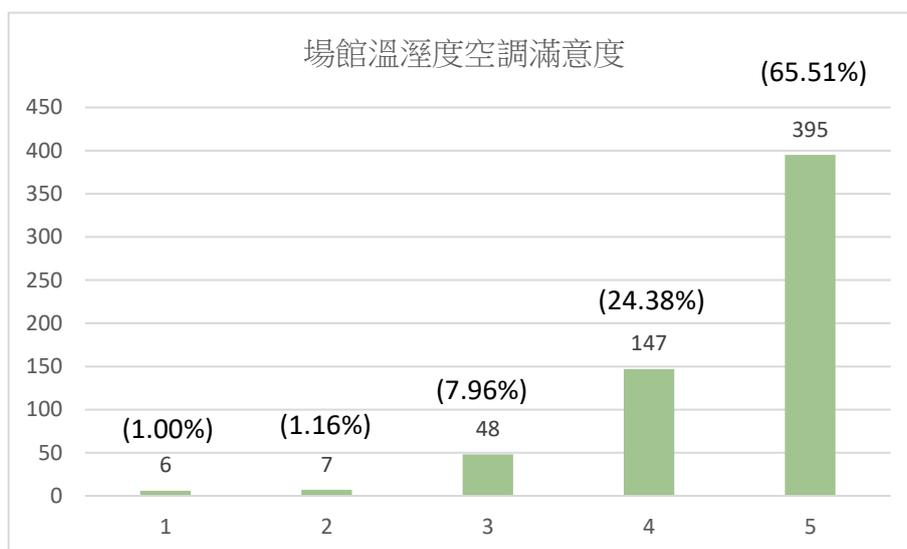


圖 19：場館溫溼度空調滿意度統計圖

八、展覽主題、內容

依據表 20，603 筆回饋資料，67.16%的觀眾感到非常滿意，25.70%的觀眾感到滿意，總計 92.86%的遊客對於本館展覽主題、內容感到滿意。平均為 4.59 分。

表 20：展覽主題、內容滿意度

滿意度	1	2	3	4	5	總計
人數	1	3	39	155	405	603
百分比	0.17%	0.50%	6.47%	25.70%	67.16%	100.00%

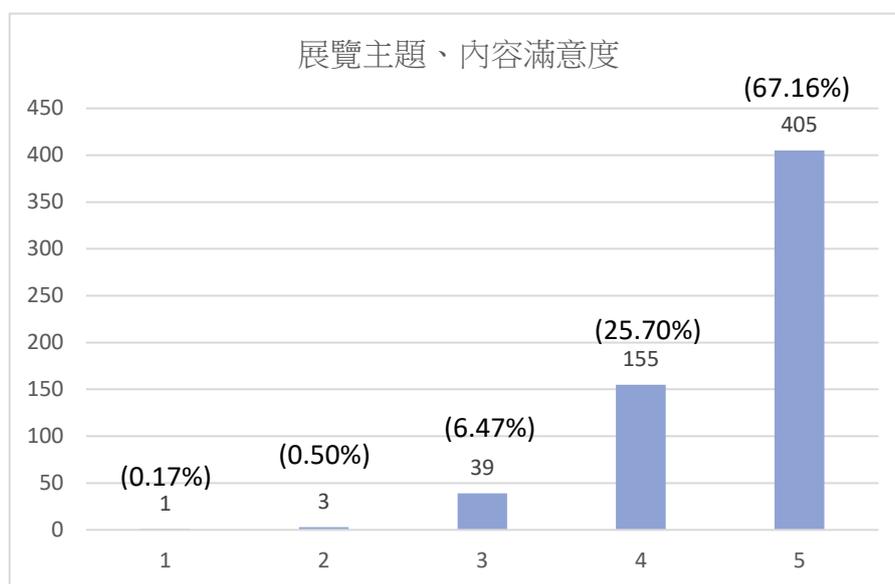


圖 20：展覽主題、內容滿意度統計圖

九、展場動線

依據表 21，603 筆回饋資料，66.00%的觀眾感到非常滿意，25.37%的觀眾感到滿意，總計 91.37%的遊客對於本館展場動線感到滿意。平均為 4.55 分。

表 21：展場動線滿意度

滿意度	1	2	3	4	5	總計
人數	4	6	42	153	398	603
百分比	0.66%	1.00%	6.97%	25.37%	66.00%	100.00%

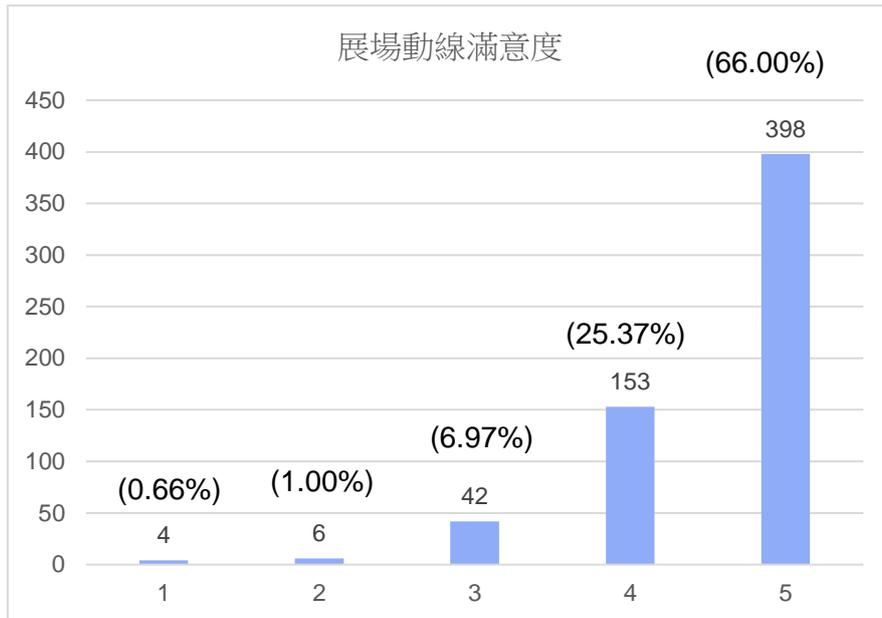


圖 21：展場動線滿意度分析圖

十、展覽方式

依據表 22，602 筆回饋資料，68.11%的觀眾感到非常滿意，24.42%的觀眾感到滿意，總計 92.53%的遊客對於本館展覽方式感到滿意。平均為 4.59 分。

表 22：展覽方式滿意度

滿意度	1	2	3	4	5	總計
人數	2	4	39	147	410	602
百分比	0.33%	0.66%	6.48%	24.42%	68.11%	100.00%

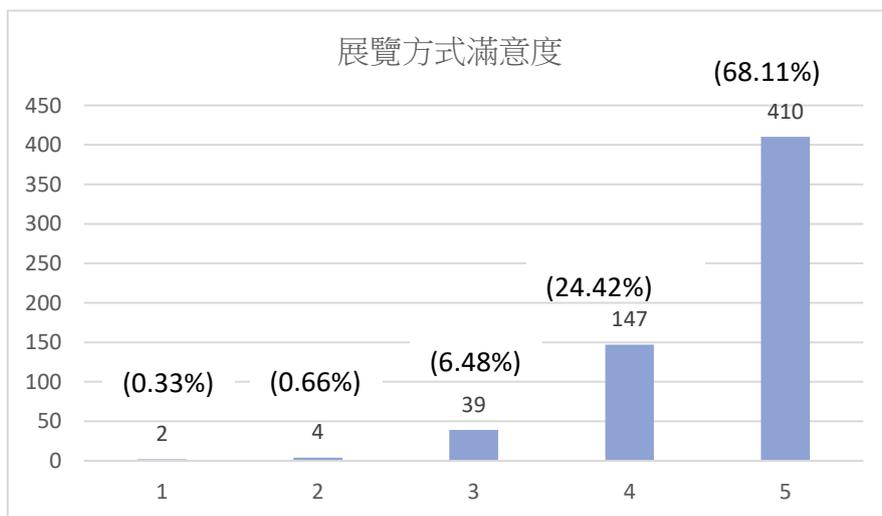


圖 22：展覽方式滿意度統計圖

十一、服務人員服務品質

依據表 23，603 筆回饋資料，88.56%的觀眾感到非常滿意，9.78%的觀眾感到滿意，總計 98.34%的遊客對於本館服務人員服務品質感到滿意。平均為 4.84 分。

表 23：服務人員服務品質滿意度

滿意度	1	2	3	4	5	總計
人數	1	1	8	59	534	603
百分比	0.17%	0.17%	1.33%	9.78%	88.56%	100.00%

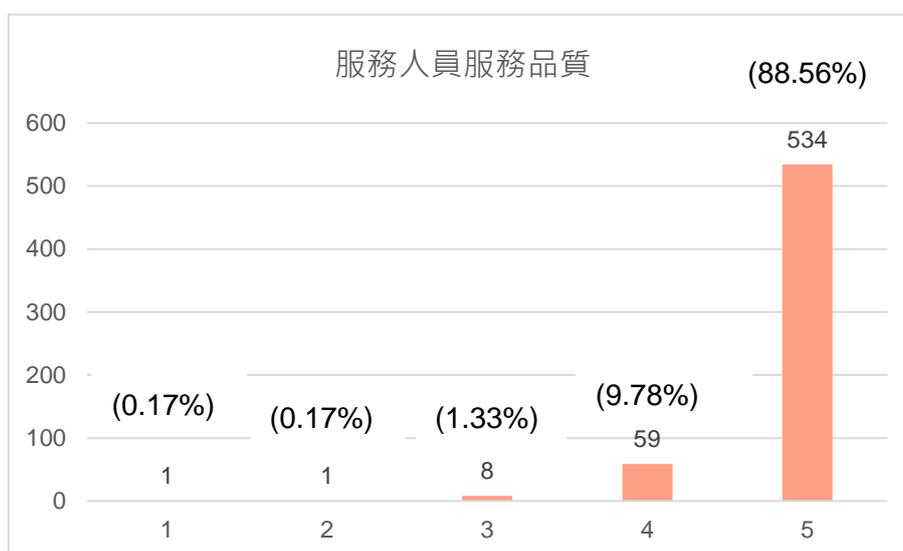


圖 23：服務人員服務品質滿意度統計圖

十二、導覽服務品質

依據表 24，601 筆回饋資料，75.21%的觀眾感到非常滿意，18.97%的觀眾感到滿意，總計 94.18%的遊客對於本館導覽服務品質感到滿意。平均為 4.69 分。

表 24：導覽服務品質滿意度

滿意度	1	2	3	4	5	總計
人數	2	0	33	114	452	601
百分比	0.33%	0	5.49%	18.97%	75.21%	100.00%

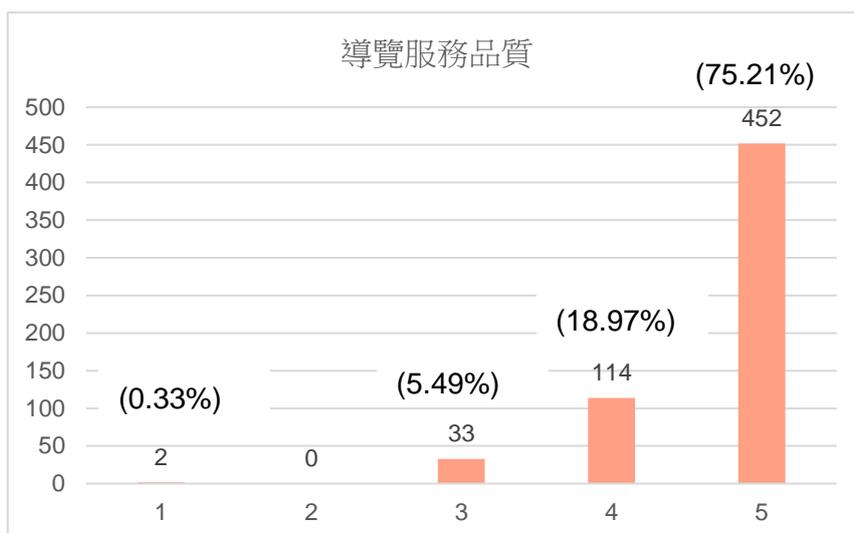


圖 24：導覽服務品質滿意度統計圖

十三、願意再訪黃金博物館

依據表 25，603 筆回饋資料，66.00%的觀眾感到非常滿意，24.71%的觀眾感到滿意，總計 90.71%的遊客對於願意再訪黃金博物館感到滿意。平均為 4.55 分。

表 25：願意再訪黃金博物館滿意度

滿意度	1	2	3	4	5	總計
人數	4	5	47	149	398	603
百分比	0.66%	0.83%	7.79%	24.71%	66.00%	100.00%

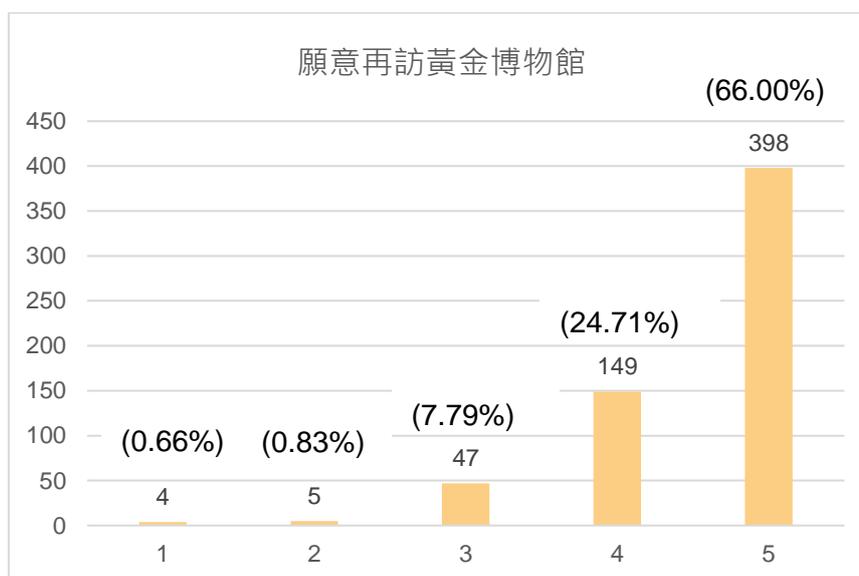


圖 25：願意再訪黃金博物館統計圖

十四、願意推薦黃金博物館

依據表 26，604 筆回饋資料，71.52%的觀眾感到非常滿意，22.68%的觀眾感到滿意，總計 94.20%的遊客對於願意再訪黃金博物館感到滿意。平均為 4.55 分。

表 26：願意推薦黃金博物館滿意度

滿意度	1	2	3	4	5	總計
人數	2	4	29	137	432	604
百分比	0.33%	0.66%	4.80%	22.68%	71.52%	100.00%

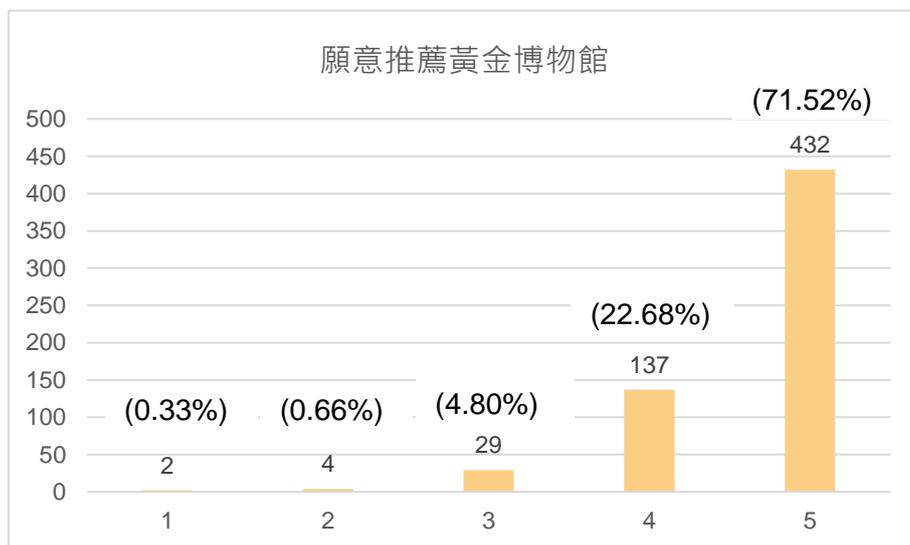


圖 26：願意推薦黃金博物館統計分析圖

十五、關於黃金博物館的其他意見

606 筆回收問卷中，有 101 筆回饋意見，其中有 33 則是稱讚現場服務人員。服務人員服務品質高居本館各項服務滿意度調查第一名。遊客也提到感謝導覽解說服務。在服務設施方面，遊客提到希望增強無障礙設施、增設停車空間、加強指標系統、空調太熱等；在展覽及活動方面，肯定本山五坑體驗；肯定 VR 體驗，希望能增加場次及增加其他語言版本；希望展覽增加更多互動性展示等；希望本館活化神社。遊客回饋意見詳見附錄 1。

整理以上 14 項對於本館各項服務的滿意度平均分數，如下表 27。滿意度平均分數最高前三名為「服務人員服務品質」、「導覽服務品質」、「整體滿

意度」；最後一名為「廁所清潔」。在遊客回饋意見中，有3成多稱許現場服務人員親切、貼心、主動積極，為旅程留下美好回憶；也稱讚本館導覽團隊。廁所清潔滿意度平均分數為4.40，雖為最後一名，但是環境整潔滿意度平均分數為4.63，為第四名，顯示遊客對於本館整體環境整潔還是肯定的。另，雖然僅有4.29%的遊客造訪本館是為了展覽，但是有關展覽的三項滿意度調查，包括展覽主題、內容、展覽方式、展場動線等，平均分數都在4.5以上。顯示遊客對於本館展覽的嘉許。

滿意度平均分數低於4.50的只有兩項，「廁所清潔」以及「休憩設備」。應納入本館未來服務規劃提升計畫中。

表 27：各服務項目滿意度平均分數一覽

	滿意度平均分數
服務人員服務品質滿意度	4.84
導覽服務品質滿意度	4.69
整體滿意度	4.64
環境整潔滿意度	4.63
展覽主題、內容滿意度	4.59
展覽方式滿意度	4.59
館舍空間規劃滿意度	4.56
展場動線滿意度	4.55
願意再訪黃金博物館	4.55
願意推薦黃金博物館	4.55
館內外標示、指標規劃滿意度	4.54
場館溫溼度空調滿意度	4.52
休憩設備滿意度	4.48
廁所清潔滿意度	4.40

附錄 1：遊客回應「關於黃金博物館的其他意見」

no
VR 體驗名額可以再多些
人好好 🍷 很熱情 ❤️
大地館 VR 數量太少了，不過地質礦物介紹很棒
女廁的盆景容易刮傷人
工作人員都非常親切有活力，謝謝
工作人員都很友善
工作人員都很有耐心 服務很好～ 5/19 遊客服務中心 5/21 黃金高粱商店的店員 介紹詳細 會再推薦國外朋友來玩～～～
不好停車
互動性展示少
加油！
可以多一點互動體驗會更有趣
可以有更多有趣的活動
可以寄放行李服務非常的好
可再加強無障礙設施，如日本將電梯或電扶梯設置於熱門景點，方便需要的人更容易參觀
本山五坑體驗很讓人驚豔
吃的東西好貴
多一點自然風景介紹
好
好玩又摸到黃金磚
如果有室內簡報室更好
有些硬體需要多維護
有些路下雨的時候有點滑，希望可以把路鋪平
自用車上山沒停車場地
希望 VR 體驗會有英文和日文的版本，也希望有多一點場次。去共學館的樓梯上有叉路但沒有特別標示，容易走錯到右邊去。太子賓館沒開放很可惜，但也沒特別解釋。
希望可以活化神社
希望有可以停機車的地方
希望能多一點互動性展覽
沒有
沒有冷氣，超熱
沒意見
没意见

男生廁所設計有些許擁擠
服務人員每個態度都很好很友善
服務人員非常親切熱情
服務人員很親切
服務人員很親切， 謝謝你們！
服務人員真的很親切！
服務人員態度很好！！
服務人員態度親切
服務人員親切有禮
服務很好
服務很棒，越來越好👍
服務員態度良好
服務態度很好
空頭溫度不冷
雨天，工作人員辛苦了！有吹風機可以借很棒，謝謝！
非常棒的體驗
便當好貴
很不錯
很好玩👍
很棒
很棒 辛苦了
很棒，讓我（台灣人）更了解自己的土地！
要增加停車場的設置
剛導覽志工甘先生解說非常棒，服務小姐提供寄物也非常方便！ 很值得來
員工東歐很親切的指引路線很棒！VR 很特別好玩！
展覽的東西偏少
荒廢建物、環境欠缺保養
停車不方便！展館
停車空間不足
停車場趕快修好吧！
動線沒有清楚，僅能透過地圖猜位置。另外館內僅黃金館有標示導覽路線，其餘沒有導致有點亂不知道從哪邊看起
動線很好，很新穎，超喜歡的
動線規劃會令第一次參觀者感到一頭霧水，須詢問才可知。本山五道比較難走，也建議不要收費，因為各場館本身的內容就不多。我騎車上來，找不到停車場，同行韓國自駕遊的遊客找汽車停車也表示非常費力。相關標識不清，望調整，將我們台灣美麗的北海岸及黃金博物館的美麗更好地展現給各國遊客，加油！

你們辛苦了！
參觀動線不清楚，容易有路線衝突
都很好
都很好，只是感覺樓梯間距比較大，有點難走
喔停車不方便。其他服務都很好
廁所建議定期打掃
提供更具歷史紀念故事
景觀餐廳的食物很普通，不太好吃，對於美食的用心程度可以再加強，花錢花得不是很甘願
期待在前往
無
超酷，超屌！人員好親切，下次還會再來！
飲水機的水太燙了
感受很棒，讚
感謝 遊客中心 林女士的熱忱服務
感謝入口驗票林小姐的耐心、熱情的介紹樓層和協助我們搭乘電電梯。結束參觀後，原路走到外面，感謝門口的謝小姐親切的問候。這趟孝親的小旅行順利
感謝服務中心的服務人員非常友善親切，主動幫助遊客。
新北市民不用購票的資訊希望可以在購票處可以明確說明，因為到出示才發現不需要付錢
裡面的礦工便當太貴了
路牌指示不太清楚，有時候會不了解黃金館要如何走，各館的的方向指示牌下可以加入距離以供參考
路線地圖可以印在票根上
遊客中心人員很親切 也會主動詢問是否需要寄放行李 很讚
遊客中心服務人員態度親切、協助輪椅租借和館內路線動向指引，非常感謝！
遊客中心的 2 位服務人員都非常親切~~很讚賞她們😊😊林莉小姐跟另一個小姊姊人都超好😊
遊客服務中心人員非常親切，雨天全身淋濕了主動提供吹風機、衛生紙、愛心傘，很意外服務這麼周到，避免了感冒，非常感謝!!! 參加了 3/24 早上十點的導覽，導覽徐老師講了很多有趣的故事，也非常貼心的關注我們時間上的需求，了解了之前走馬看花都不知道的歷史脈絡還有金瓜石迷人的地方，也讓同行的馬來西亞朋友對這裡也一起留下來很好的印象。謝謝你們的維護與服務。很喜歡這次的參觀體驗。
遊客服務中心的小姐人很好！
滿讚的
整體環境良好，乾淨。服務人員親切熱情。希望能夠宣導一下寧靜環境，創造

一個舒適、看展的地方...
貓咪好多好棒
貓貓很可愛
謝謝 6 月 21 日上午 10 點團體導覽的工作人員。
謝謝工作人員，展覽內容非常詳細，收穫良多
謝謝各位服務人員的親切與體貼，尤其是在金屬工藝館/淘金館/遊客中心，讓我們家庭倍感溫馨，且小孩感受到被照顧，真心感謝
謝謝服務中心人員親切協助寄物服務
謝謝旅客中心的工作人員～態度非常親切！
謝謝遊客中心的小姐幫我們處理行李寄放，態度很友善也很有耐心☺
擴及到祈堂路標示，可再加強與刷明顯~~~
礦工便當很好吃

版權頁

新北市立黃金博物館
112 年遊客線上問卷統計分析

發行人	林文中
主編	趙尹華
執行編輯	王慧珍
出版機關	新北市立黃金博物館
	統一編號/29332513
	地址/新北市瑞芳區金瓜石金光路 8 號
	電話/02-24962800
	傳真/02-24962820
	網址/ www.gep.ntpc.gov.tw
出版日期	113 年 5 月
