

新北市立黃金博物館

**113** 年遊客線上問卷統計分析

壹、	前言.....	1
貳、	遊客輪廓分析.....	4
參、	遊客行程安排.....	9
肆、	滿意度分析.....	16

## 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，本館利用 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 113 年 1 月 1 日起，至 12 月 31 日，共計收集 472 份問卷。

根據 472 份問卷統計結果，有關本館遊客輪廓：6 成 5 為女性；遊客來自全台，4 成 6 來自雙北；8 成 4 為青壯年(20 到 49 歲)；8 成 8 遊客學歷在大專以上；5 成 2 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 6 成是與家人或朋友同好出遊；約 8 成使用公車客運到館；約 3 成 6 是從親友處得知本館訊息，約 3 成 7 是從官方網站、社群媒體或網路上得知相關訊息；6 成是上午到館參觀；近 3 成 4 停留 1 到 2 小時，3 成 5 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 4.68；最高分者為服務人員服務品質，為 4.87；其次為導覽服務品質，為 4.72；低於 4.50 的只有 1 項，廁所清潔，滿意度平均分數為 4.37。

## 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，營運迄今已逾 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。103 年入園<sup>1</sup>人次高達 233.8 萬多人，該年度及 104 年，本館免收門票。105 年恢復收取門票，每張票為新臺幣 80 元，但新北市市民、全國學生、65 歲以上國民及 55 歲以上原住民皆可免門票。由下圖 1 可知，103 年至 108 年，入園人次整體趨勢是呈現緩慢下滑。新冠疫情於 108 年爆發，該年度至 110 年受疫情影響，入園人次急遽下滑至 51.5 萬多，僅為 103 年的 22.02%。110 年疫情趨緩，入園人次才漸次回升。113 年，入園人次上升至 103.4 萬多。

本館鄰近的九份，同為東北角重要的國際觀光景點，觀光人潮歷久不衰。從交通部觀光署觀光統計資料庫擷取瑞芳風景特定區人次資料整理如下表 2。該風景特定區包括九份老街、金瓜石、黃金瀑布、陰陽海等景點。從表 2 可以看出，103 年至 108 年疫情爆發前，該區域(主要人潮集中在九份老街)遊客人次逐年上升，108 年人次相較於 103 年成長了 27.25%。同時期，本館參觀人次卻是緩慢下滑。自 108 年疫情爆發至 110 年疫情趨緩期間，瑞芳風景特定區參觀人次從 512.5 萬多急降至 191 萬多。110 年至 112 年逐年回升至將近 393 萬。113 年則下滑至 354.5 萬。

本館自 111 年 1 月 1 日起辦理線上問卷，整理後放上官網供大眾參閱。本報告整理分析 113 年中文線上問卷，共計有 472 筆回饋資料。

表 1：本館 103 年起參觀人次統計

	入園	入館	購票人次	入館/入園	購票/入園
103	2,338,399	1,078,204	0	46.11%	0
104	2,113,004	1,027,902	0	48.65%	0
105	2,184,043	1,083,927	261,857	49.63%	11.99%
106	1,933,380	934,747	388,254	48.35%	20.08%
107	1,885,476	532,194	345,042	28.23%	18.30%

<sup>1</sup> 本館營運面積約為 4.5 公頃，包括遊客中心等館舍、賣店、餐廳、洗手間以及戶外園區等。為多館舍、無圍牆之博物館。驗票點設在各館舍門口，不進館舍的遊客毋需購票。無票遊客仍可以在園區散步、使用賣店、餐廳、洗手間等服務設施。

108	1,972,451	524,560	255,401	26.59%	12.95%
109	991,416	265,438	122,698	26.77%	12.38%
110	514,932	118,041	48,466	22.92%	9.41%
111	734,160	173,990	67,942	23.70%	9.25%
112	974,239	315,203	160,229	32.35%	16.45%
113	1,033,650	288,592	137,428	27.92%	13.30%

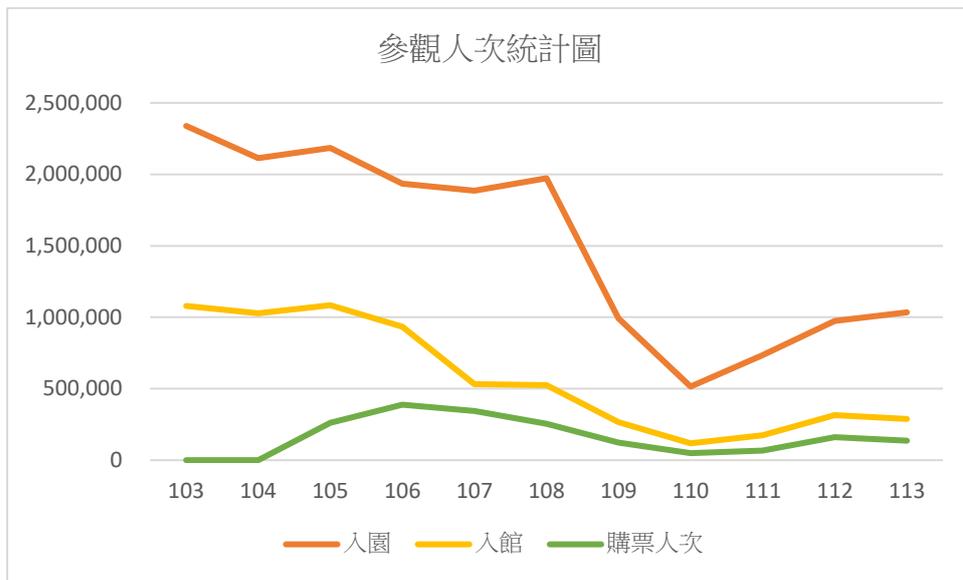


圖 1：本館 103 年起參觀人次統計圖

表 2：瑞芳風景特定區與本館 103 年起參觀人次統計

	瑞芳風景特定區	新北市立黃金博物館
103	4,027,197	2,338,399
104	4,255,655	2,113,004
105	4,322,675	2,184,043
106	4,751,400	1,933,380
107	5,027,500	1,885,476
108	5,124,500	1,972,451
109	2,904,000	991,416
110	1,910,000	514,932

111	3,074,000	734,160
112	3,929,731	974,239
113	3,545,080	1,033,650
總計	42,871,738	16,675,150

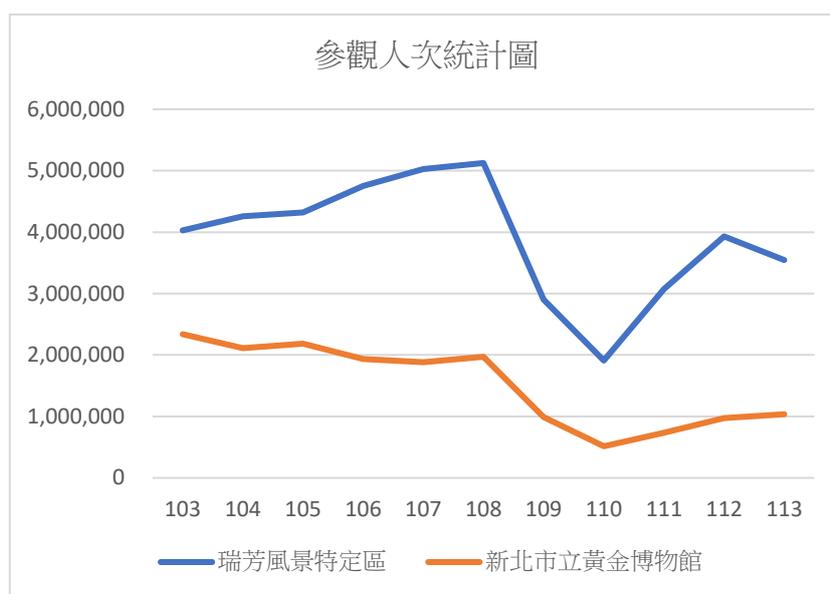


圖 2：瑞芳風景特定區與本館 103 年起參觀人次統計圖

為撙節經費，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3，469筆回饋資料中，來訪遊客居住地佔比最高為新北市，近2成6；次之為台北市居民，約2成；88.49%的遊客來自台灣西部。填寫「其他」選項的遊客其居住地包括中國大陸、馬來西亞、香港、澳門、美國、加拿大、日本等。

表3：遊客居住地統計

	人數	百分比
新北市	121	25.80%
台北市	93	19.83%
中彰投	70	14.93%
桃竹苗	56	11.94%
雲嘉南	38	8.10%
高屏	37	7.89%
其他(中國、香港、馬來西亞等)	30	6.40%
宜花東	14	2.99%
基隆市	8	1.71%
澎湖、金門、馬祖、離島	2	0.43%
總計	469	100.00%

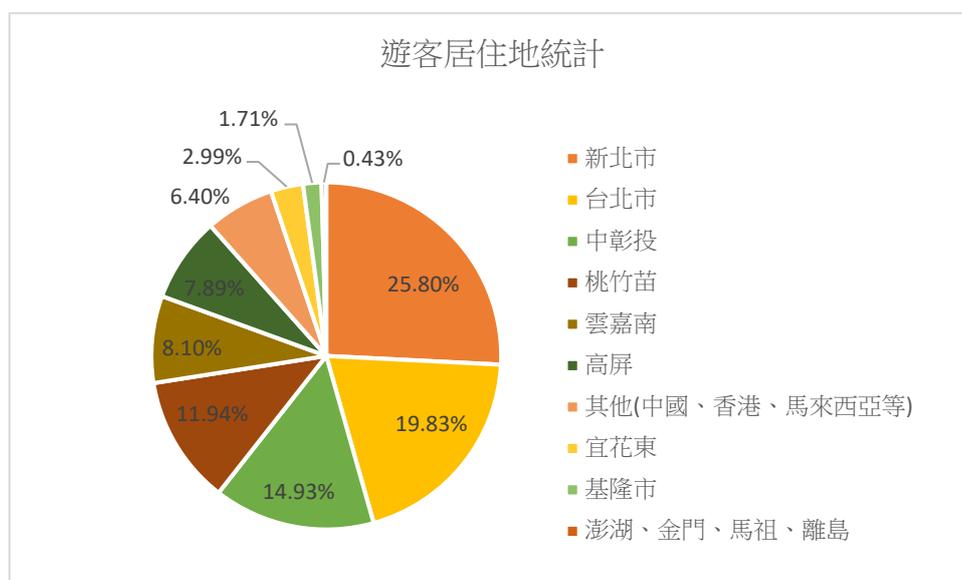


圖3：遊客居住地統計圖

## 二、遊客性別

依據下表 4，465 筆回饋資料，來訪遊客女性較多，約佔 6 成 5。

表 4：遊客性別統計

	人數	百分比
女	303	65.16%
男	159	34.19%
其他	3	0.65%
總計	465	100.00%

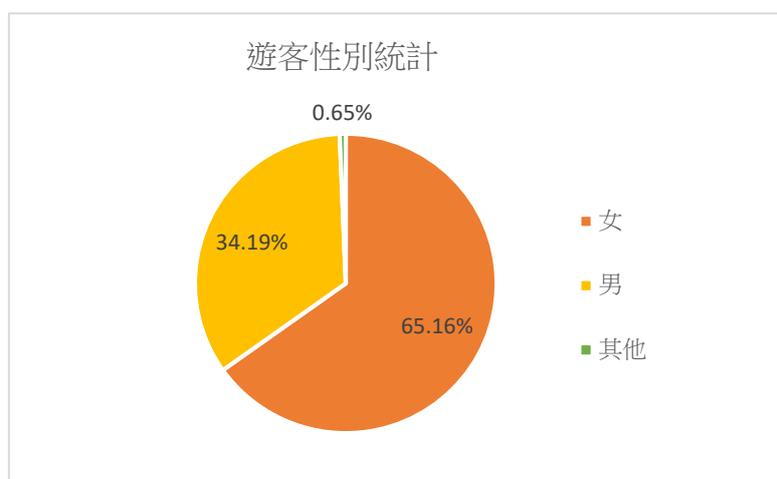


圖 4：遊客性別統計圖

## 三、遊客年齡

依據下表 5，469 筆回饋資料，來訪遊客以青壯年(20 歲至 49 歲)最多，約佔 8 成 4。

表 5：遊客年齡統計

	人數	百分比
19 歲以下	33	7.04%
20~29	187	39.87%
30~49	205	43.71%
50~65	37	7.89%
65 歲以上	7	1.49%
總計	469	100.00%

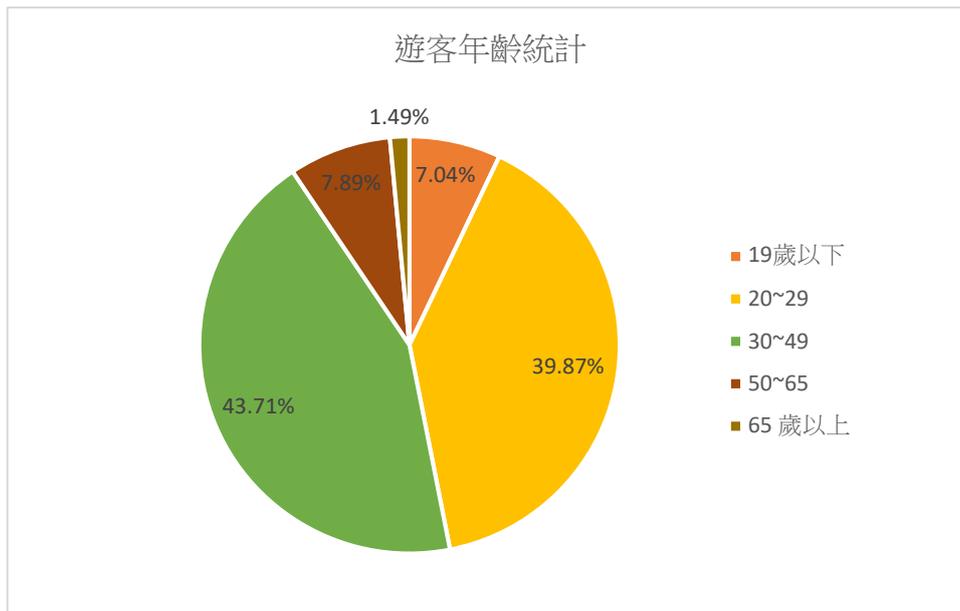


圖 5：遊客年齡統計圖

#### 四、遊客教育程度

依據表 6、468 筆回饋資料，來訪遊客教育程度多為大專以上，約佔 8 成 8。

表 6：遊客教育程度統計

	人數	百分比
國中以下	8	1.71%
高中職	47	10.04%
專科/大學	319	68.16%
研究所以上	94	20.09%
總計	468	100.00%

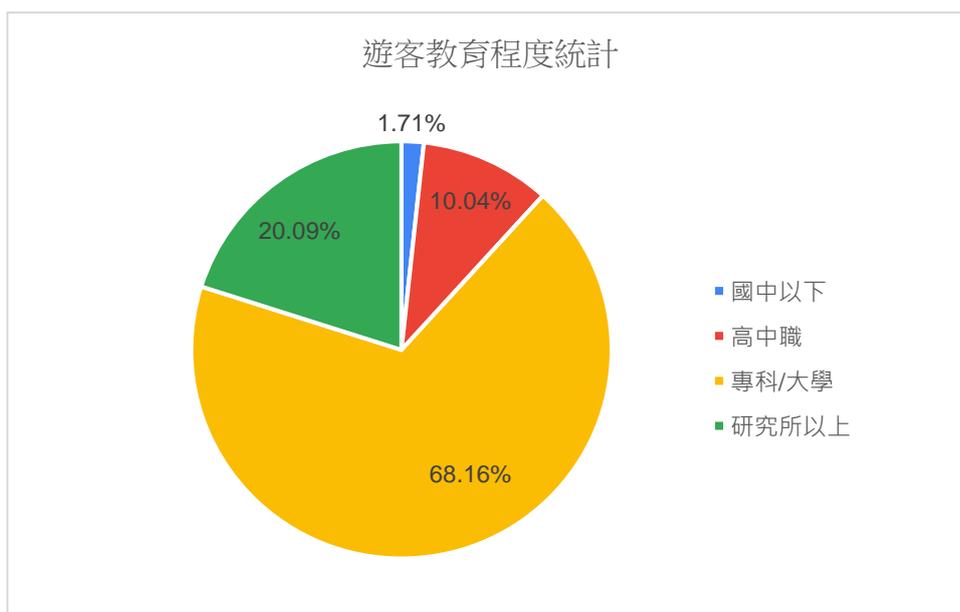


圖 6：遊客教育程度統計圖

#### 五、遊客職業

本問卷將職業分為 9 類(包括「其他」)。依據 458 筆遊客回饋資料，以「商業、一般公司行號、服務業」佔比最高，近 2 成 9；次之為「學生」，約 2 成 3；佔比最低為「農、林、漁、牧相關」，僅 1.75%。回饋資料中，「其他」一項為遊客自己填寫，包括有家管、傳播、自由業、美睫師、保險、待業等。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 7：遊客職業統計

	人數	百分比
商業、一般公司行號、服務業	132	28.82%
學生	104	22.71%
軍公教	58	12.66%
工業、科技業	53	11.57%
藝文相關	35	7.64%
醫療	34	7.42%
其他	19	4.15%
退休人士	15	3.28%
農、林、漁、牧相關	8	1.75%
總計	458	100.00%

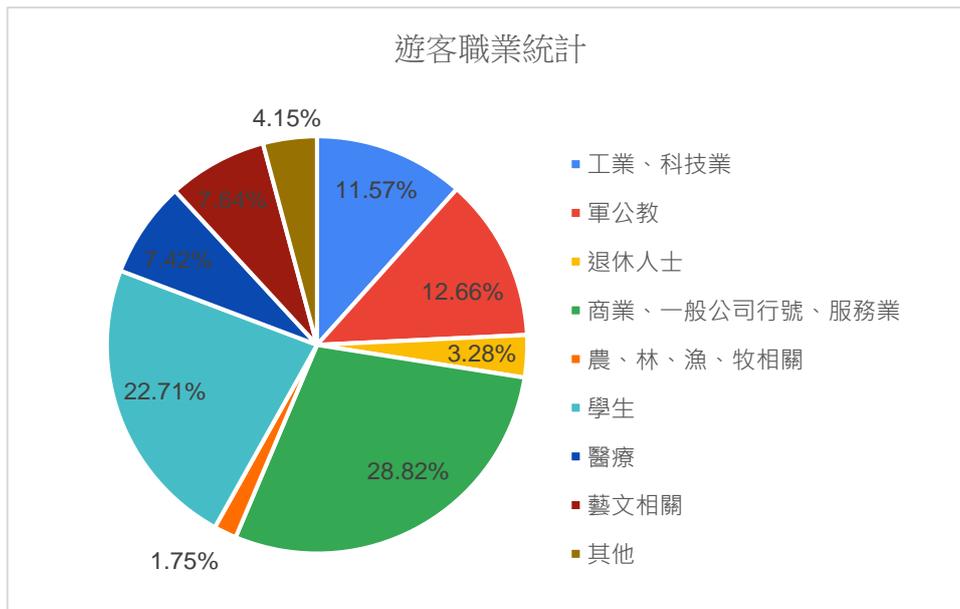


圖7：遊客職業統計圖

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，因交通便捷、TPASS 通勤月票及新北市市民免票優惠措施，近 2 成 6 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 5；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 1.49%。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 8。從職業類別來看，本館遊客以「商業、一般公司行號、服務業」佔比最高，近 2 成 9；前三名職業類別分別是「商業、一般公司行號、服務業」、「學生」、「軍公教」。

## 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8，472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1。

表8：遊客造訪頻率(含本次)

	人數	百分比
1次	400	84.75%
2次	52	11.02%
3-4次	9	1.91%
5-6次	5	1.06%
7次以上	6	1.27%
總計	472	100%

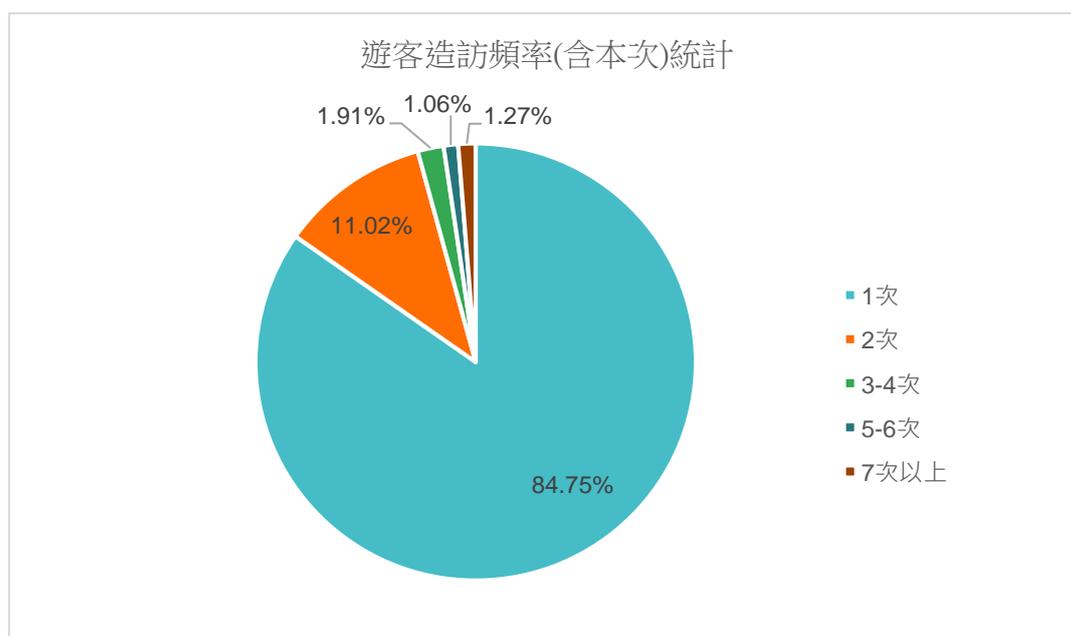


圖8：遊客造訪頻率統計圖

### 二、遊客造訪目的

有關造訪目的，5成9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7；約8.92%的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遊客僅佔3.61%。

表 9：遊客造訪目的

	人數	百分比
與家人朋友出遊	279	59.24%
了解金瓜石地區的歷史	80	16.99%
參觀其他景點，順便造訪。	42	8.92%
觀賞自然風景	36	7.64%
看展覽	17	3.61%
參加活動	10	2.12%
其他	7	1.49%
總計	471	100%

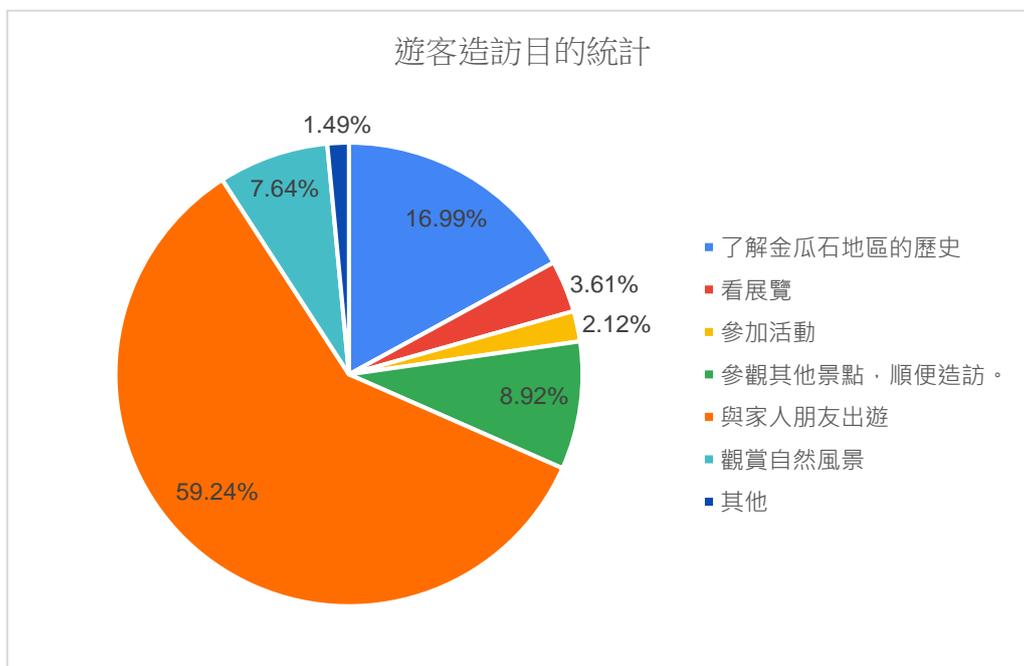


圖9：遊客造訪目的統計圖

### 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 10，470筆回饋資料，來訪旅客以搭乘公車客運最多，約佔8成；其次是自行開車，約有1成左右。其他一項則包括計程車、民宿主人接送等。

表10：遊客交通工具

	人數	百分比
公車客運	374	79.57%
自用汽車	46	9.79%
遊覽車	7	1.49%

機車	26	5.53%
其他	17	3.62%
總計	470	100.00%

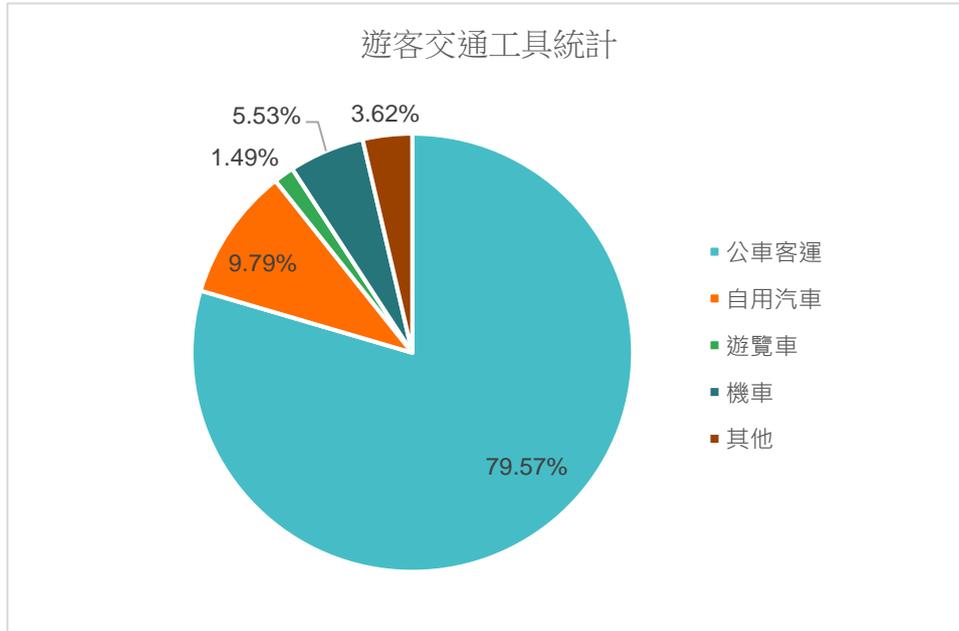


圖10：遊客交通工具的統計圖

#### 四、遊客遊程旅伴

依據下表11，471筆回饋資料，來訪遊客偏好結伴同行。其中，45.44%的遊客是與朋友來訪；另約44.59%的遊客是與家人(夫妻、親子同遊或長輩同行)來訪。

表11：遊客遊程旅伴

	人數	百分比
朋友同好	214	45.44%
與家人(夫妻、親子同遊或長輩同行)	210	44.59%
獨自參觀	28	5.94%
團體旅遊(公司、社團、校外教學)	13	2.76%
其他	6	1.27%
總計	471	100.00%

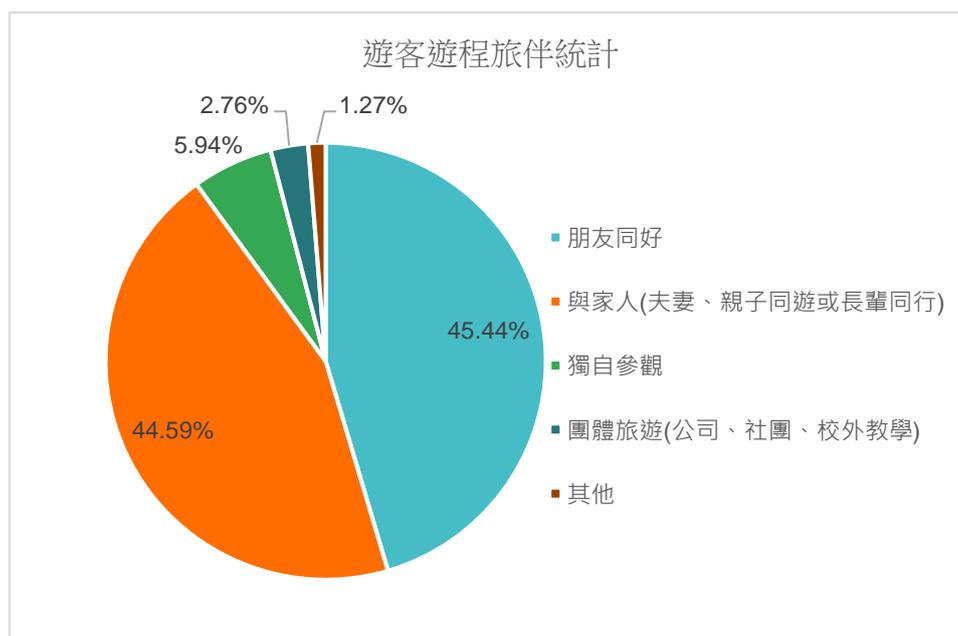


圖11：遊客遊程旅伴統計圖

#### 五、遊客遊程資訊來源

依下表 12，468 筆回饋資料，約 3 成 6 的遊客是因親友介紹來訪；約 2 成遊客是從網路資訊如 youtube、社群媒體等獲得資訊；另約 1 成 8 的遊客是從本館官方網站、IG、臉書粉絲頁等獲知資訊。共計有 3 成 7 的遊客是從網路得知本館相關訊息。只有 4.49% 的遊客是從電視、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。其他一項則包括 Accupass(活動通)、dcard、google map、Lonely planet travel guide、民宿老闆推薦、小學校外教學來過、以前住附近、以前路過時發現的、學校書籍、公司活動等。

表12：遊客遊程資訊來源

	人數	百分比
親友介紹	168	35.90%
網路資訊如youtube、社群媒體	89	19.02%
官方網站、IG、臉書	82	17.52%
路過	65	13.89%
其他	28	5.98%
電視、廣播等媒體	21	4.49%
文宣品、報章雜誌	15	3.21%
總計	468	100.00%

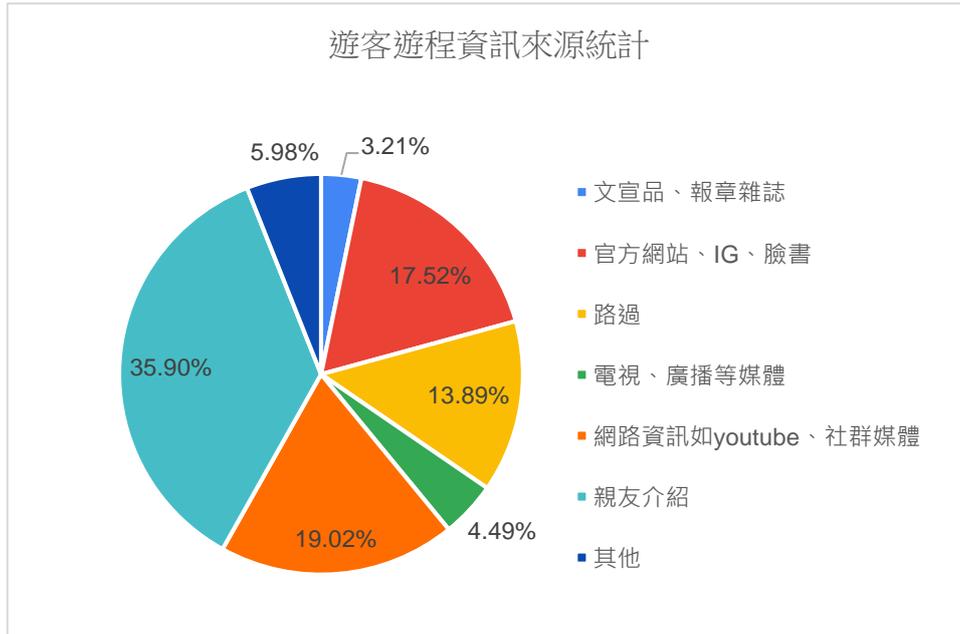


圖12：遊客遊程資訊來源統計圖

#### 六、遊客造訪時間

依據下表 13，468 筆回饋資料，約 6 成的遊客在上午來訪。

表13：遊客來訪時間

	人數	百分比
上午	282	60.26%
下午	186	39.74%
總計	468	100.00%

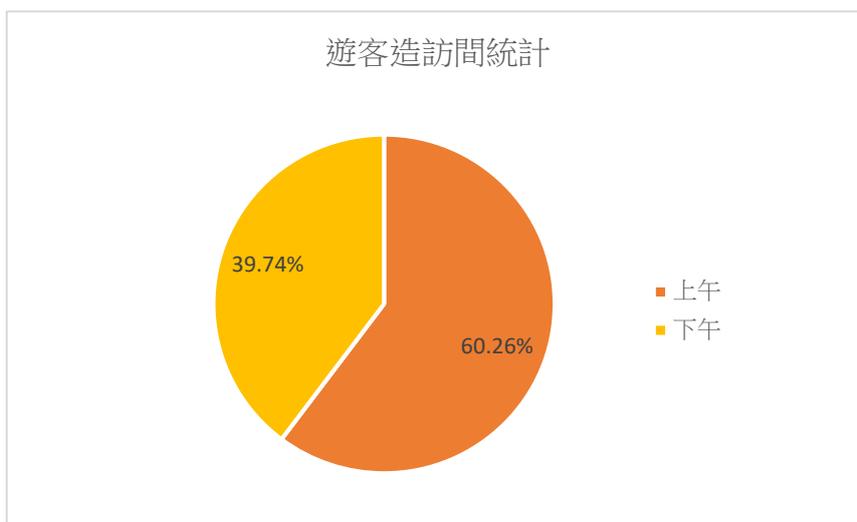


圖13：遊客造訪時間統計圖

## 七、遊客停留時間

依下表14，471筆回饋資料，僅停留1小時的遊客非常少，僅約4.25%，還低於停留4小時以上者。約6成8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9。

表14：遊客停留時間

	人數	百分比
1 小時	20	4.25%
1-2 小時	159	33.76%
2-3 小時	163	34.61%
3-4 小時	89	18.90%
4 小時以上	40	8.49%
總計	471	100.00%

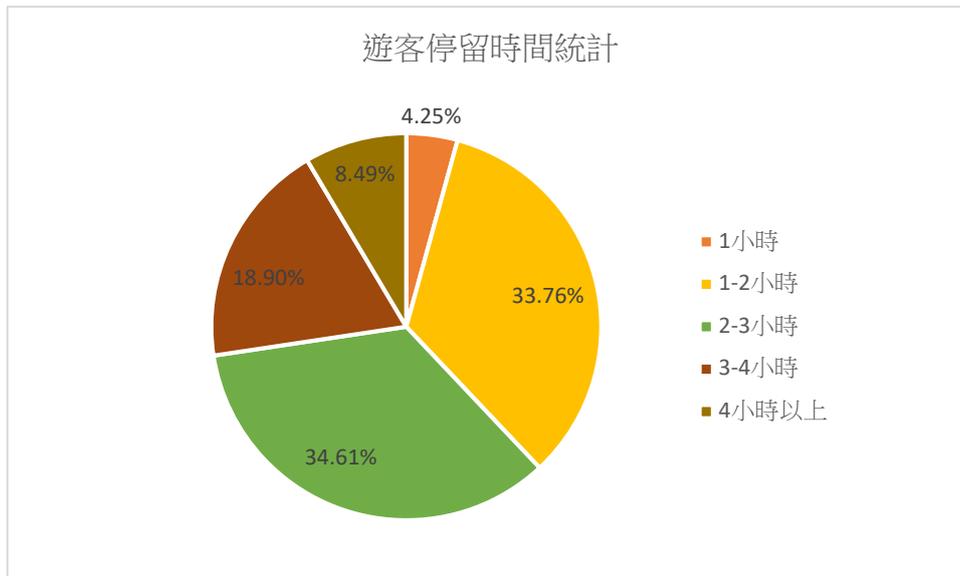


圖14：遊客停留時間統計圖

依據本問卷統計結果，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 9 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 3.61%及 2.12%，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，交通便捷且有通勤月票優惠措施。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。大眾運輸便捷優惠、加上停車困難、停車費用昂貴等，來訪遊客的交通工具有 8 成使用公車客運；次之為自行開車，約佔 1 成；機車族則佔 5.53%。前三者加總約佔 9 成 5。

到訪本館的遊客多半是攜伴同行，佔比最高的是與朋友同好出遊約佔 45.44%；其次是與家人(包括夫妻、親子、或長輩同行)出遊，約佔 44.59%。前兩名差距甚微。

遊客遊程所需資訊管道前三名為「親友介紹」、「網路資訊(如 youtube、社群媒體)」、「官方網站、IG、臉書」，分別為 35.90%、19.02%以及 17.52%。另，有 13.89%的遊客是「路過」。從前述資料可以看到，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，佔地約 4.5 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，約佔 6 成。停留時間以 2 至 3 小時最多，約為 34.61%；其次為停留 1 至 2 小時者，佔 33.76%。停留 3 至 4 小時者也有 1 成 9。僅停留 1 小時的遊客最少，僅 4.25%。

## 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 15，472 筆回饋資料中，71.61%的觀眾感到非常滿意，約 24.79%的觀眾感到滿意，總計約 96.4%的遊客對於該次遊程感到滿意。平均為 4.68 分。

表 15：整體滿意度

滿意度	1	2	3	4	5	總計
人數	0	2	15	117	338	472
百分比	0.00%	0.42%	3.18%	24.79%	71.61%	100.00%

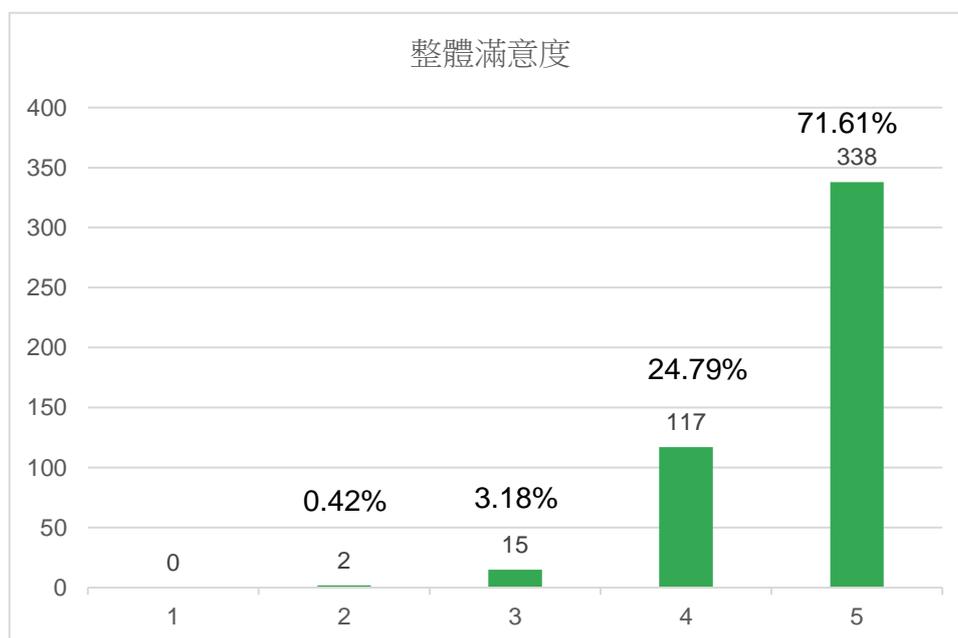


圖 15：整體滿意度統計圖

### 二、館舍空間規劃

依下表 16，470 筆回饋資料，67.45%的觀眾感到非常滿意，約 26.38%的觀

眾感到滿意，總計約 93.83%的遊客對於館舍空間規劃感到滿意。平均為 4.56 分。

表 16：館舍空間規劃滿意度

滿意度	1	2	3	4	5	總計
人數	0	3	26	124	317	470
百分比	0.00%	0.64%	5.53%	26.38%	67.45%	100.00%

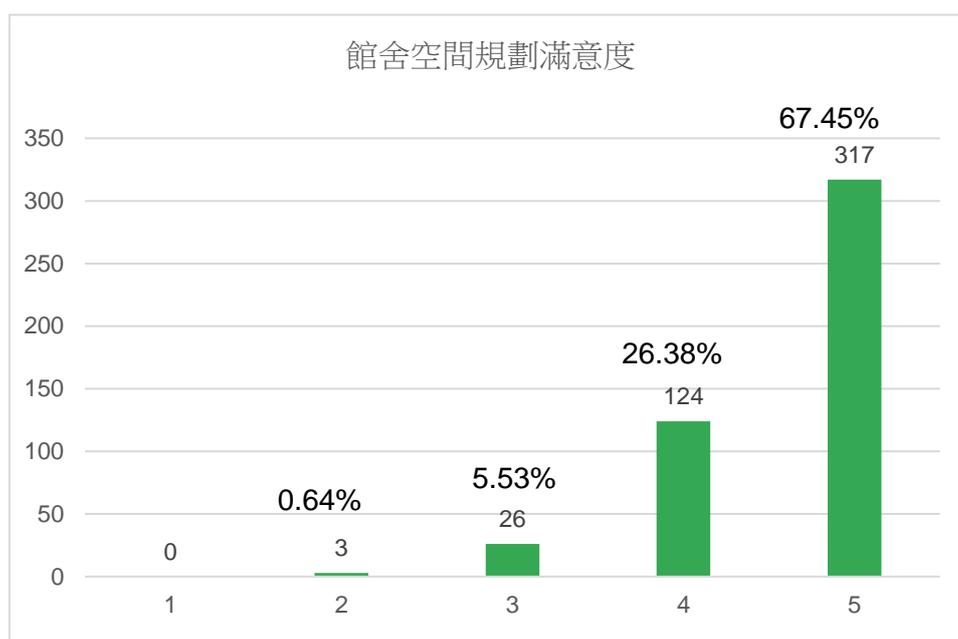


圖 16：館舍空間規劃滿意度統計圖

### 三、館內外標示、指標規劃

依據表 17，470 筆回饋資料，66.17%的觀眾感到非常滿意，24.26%的觀眾感到滿意，總計 90.43%遊客對於館內外標示、指標規劃感到滿意。平均為 4.54 分。

表 17：館內外標示、指標規劃滿意度

滿意度	1	2	3	4	5	總計
人數	1	7	37	114	311	470
百分比	0.21%	1.49%	7.87%	24.26%	66.17%	100.00%

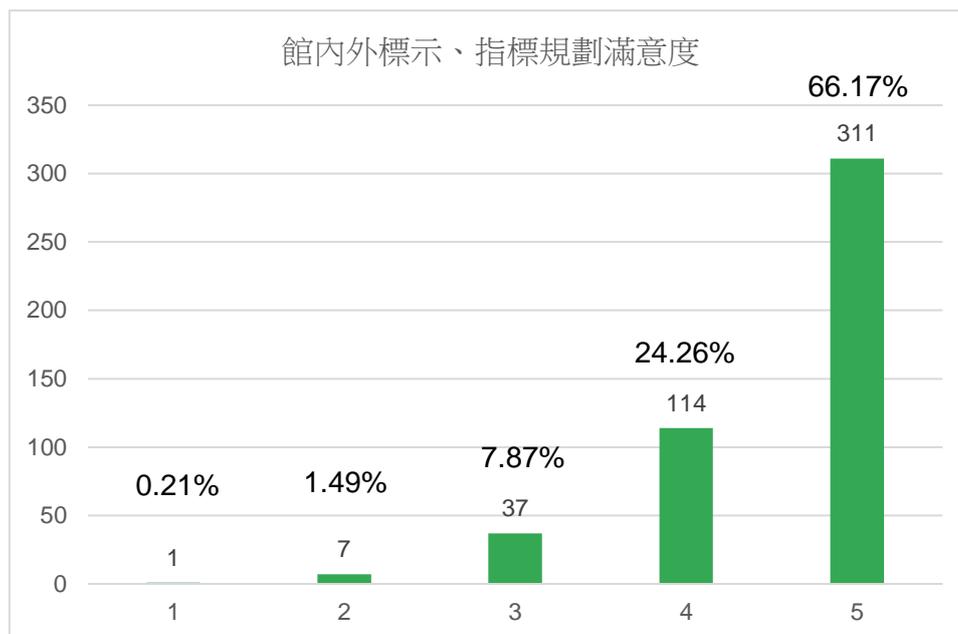


圖 17：館內外標示、指標規劃滿意度統計圖

#### 四、休憩設備

依下表 18，471 筆回饋資料，62.63%的觀眾感到非常滿意，28.45%的觀眾感到滿意，總計 91.08%的遊客對於館內休憩設備感到滿意。平均為 4.53 分。

表 18：休憩設備滿意度

滿意度	1	2	3	4	5	總計
人數	0	5	37	134	295	471
百分比	0	1.06%	7.86%	28.45%	62.63%	100.00%

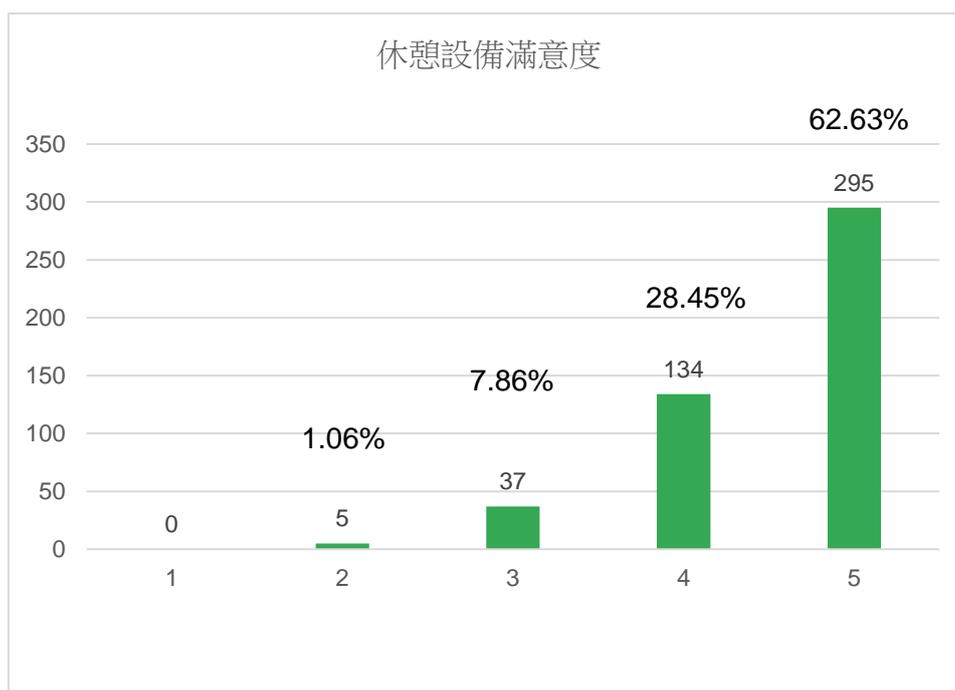


圖 18：休憩設備滿意度統計圖

#### 五、廁所清潔

依據表 19，469 筆回饋資料，55.01%的觀眾感到非常滿意，30.06%的觀眾感到滿意，總計 85.07%的遊客對於館內廁所清潔感到滿意。平均為 4.37 分。

表 19：廁所清潔滿意度

滿意度	1	2	3	4	5	總計
人數	1	11	58	141	258	469
百分比	0.21%	2.35%	12.37%	30.06%	55.01%	100.00%

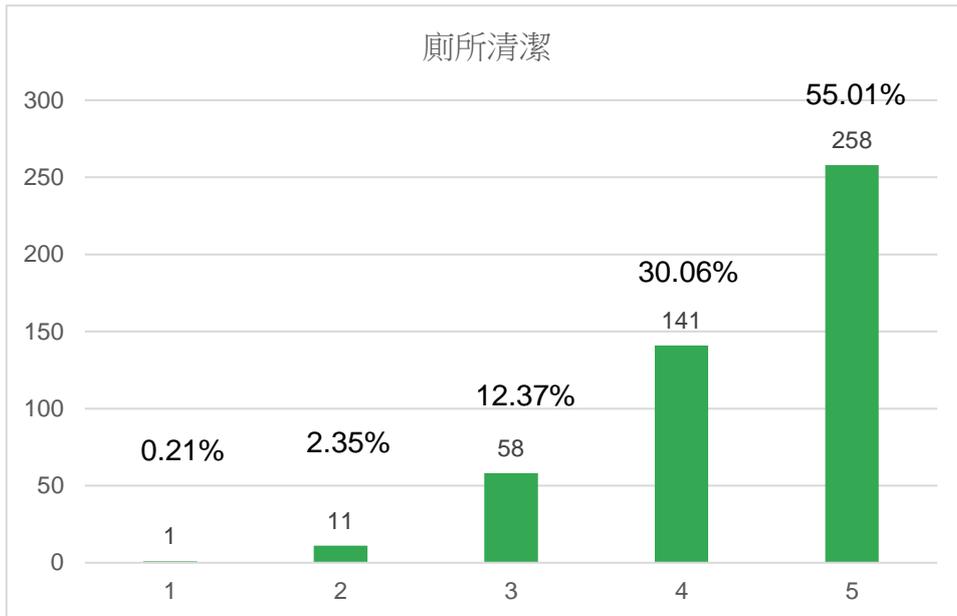


圖 19：廁所清潔滿意度統計圖

#### 六、環境整潔

依據表 20，471 筆回饋資料，68.37%的觀眾感到非常滿意，25.48%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 4.61 分。

表 20：環境整潔滿意度

滿意度	1	2	3	4	5	總計
人數	0	4	25	120	322	471
百分比	0.00%	0.85%	5.31%	25.48%	68.37%	100.00%

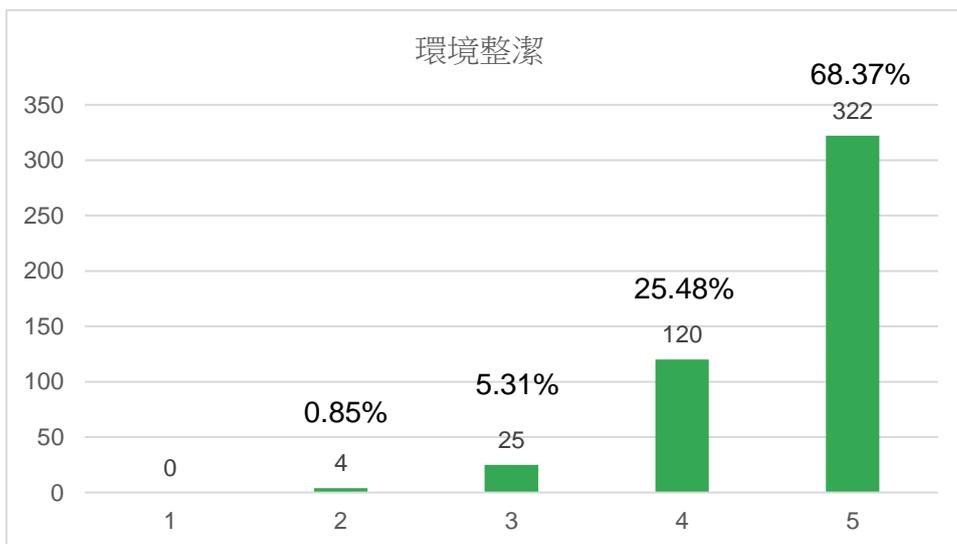


圖 20：環境整潔滿意度統計圖

## 七、場館溫溼度空調

依據表 21，470 筆回饋資料，66.60%的觀眾感到非常滿意，25.32%的觀眾感到滿意，總計 91.92%的遊客對於本館場館溫溼度空調感到滿意。平均為 4.58 分。

表 21：場館溫溼度空調滿意度

滿意度	1	2	3	4	5	總計
人數	0	4	34	119	313	470
百分比	0.00%	0.85%	7.23%	25.32%	66.60%	100.00%

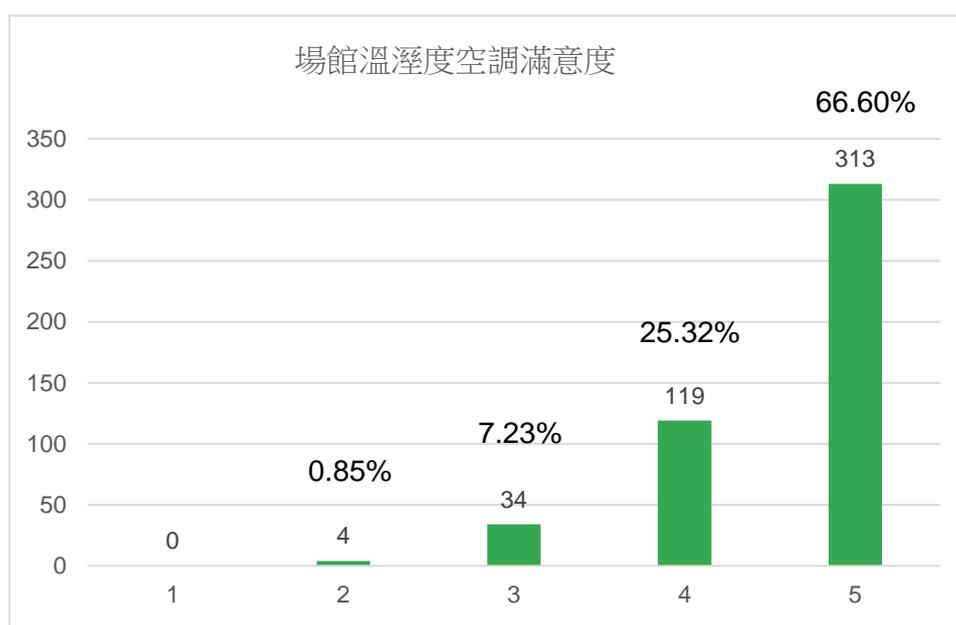


圖 21：場館溫溼度空調滿意度統計圖

## 八、展覽主題、內容

依據表 22，471 筆回饋資料，69.21%的觀眾感到非常滿意，25.69%的觀眾感到滿意，總計 94.9%的遊客對於本館展覽主題、內容感到滿意。平均為 4.64 分。

表 22：展覽主題、內容滿意度

滿意度	1	2	3	4	5	總計
人數	0	1	23	121	326	471
百分比	0.00%	0.21%	4.88%	25.69%	69.21%	100.00%

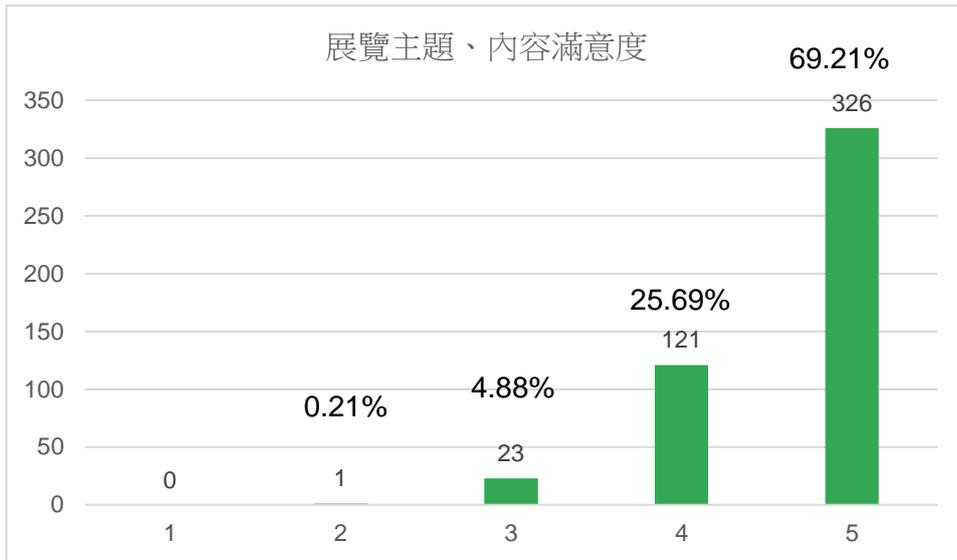


圖 22：展覽主題、內容滿意度統計圖

### 九、展場動線

依據表 23，469 筆回饋資料，65.46%的觀眾感到非常滿意，26.65%的觀眾感到滿意，總計 92.11%的遊客對於本館展場動線感到滿意。平均為 4.56 分。

表 23：展場動線滿意度

滿意度	1	2	3	4	5	總計
人數	0	8	29	125	307	469
百分比	0.00%	1.71%	6.18%	26.65%	65.46%	100.00%

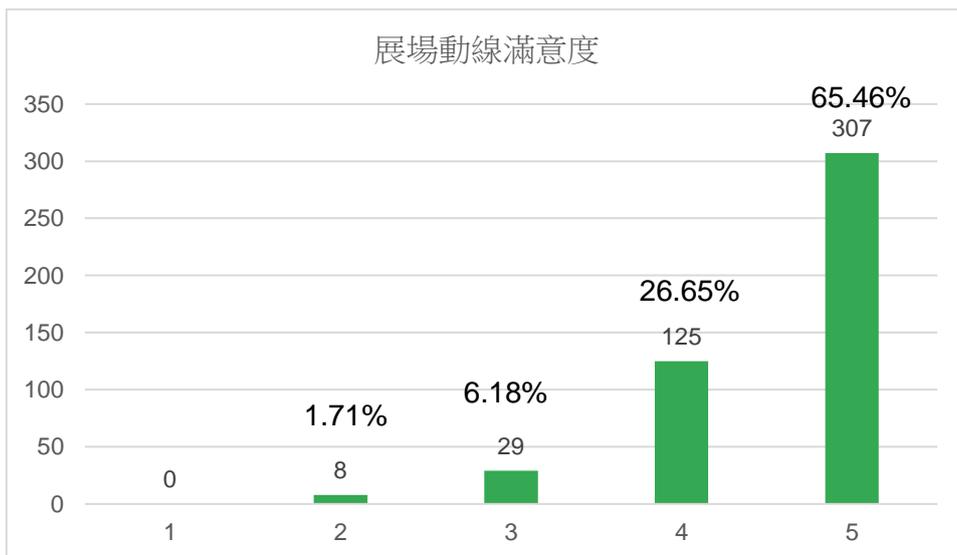


圖 23：展場動線滿意度分析圖

## 十、展覽方式

依據表 24，470 筆回饋資料，70.64%的觀眾感到非常滿意，23.62%的觀眾感到滿意，總計 94.26%的遊客對於本館展覽方式感到滿意。平均為 4.56 分。

表 24：展覽方式滿意度

滿意度	1	2	3	4	5	總計
人數	2	2	23	111	332	470
百分比	0.43%	0.43%	4.89%	23.62%	70.64%	100.00%

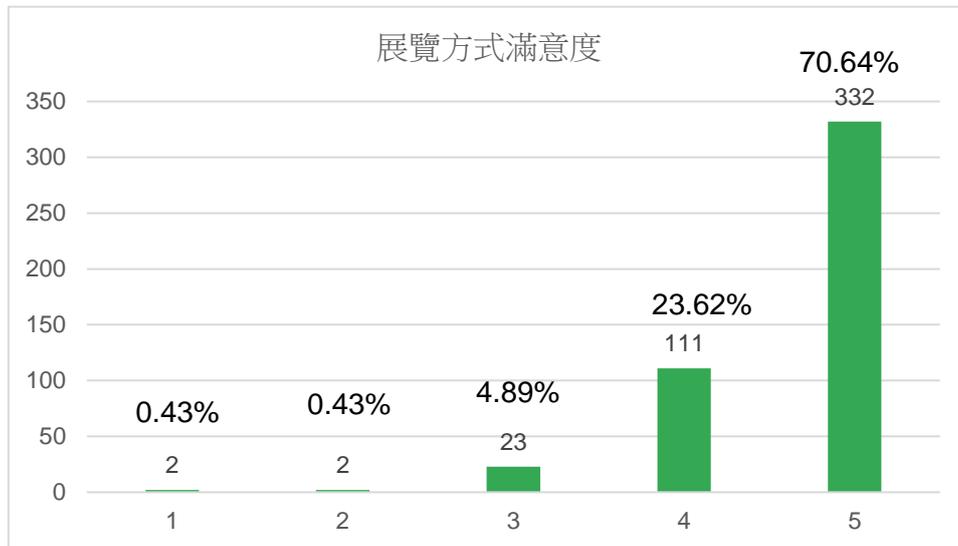


圖 24：展覽方式滿意度統計圖

## 十一、服務人員服務品質

依據表 25，467 筆回饋資料，89.29%的觀眾感到非常滿意，9.21%的觀眾感到滿意，總計 98.5%的遊客對於本館服務人員服務品質感到滿意。平均為 4.87 分。

表 25：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	5	43	417	467
百分比	0.21%	0.21%	1.07%	9.21%	89.29%	100.00%

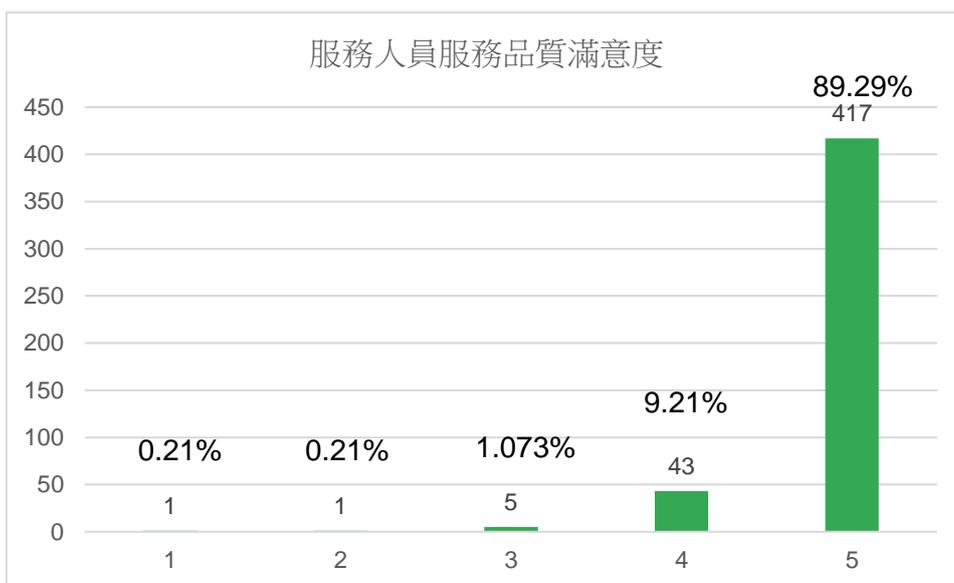


圖 25：服務人員服務品質滿意度統計圖

## 十二、導覽服務品質

依據表 26，466 筆回饋資料，77.90%的觀眾感到非常滿意，16.95%的觀眾感到滿意，總計 94.85%的遊客對於本館導覽服務品質感到滿意。平均為 4.72 分。

表 26：導覽服務品質滿意度

滿意度	1	2	3	4	5	總計
人數	1	2	21	79	363	466
百分比	0.21%	0.43%	4.51%	16.95%	77.90%	100.00%

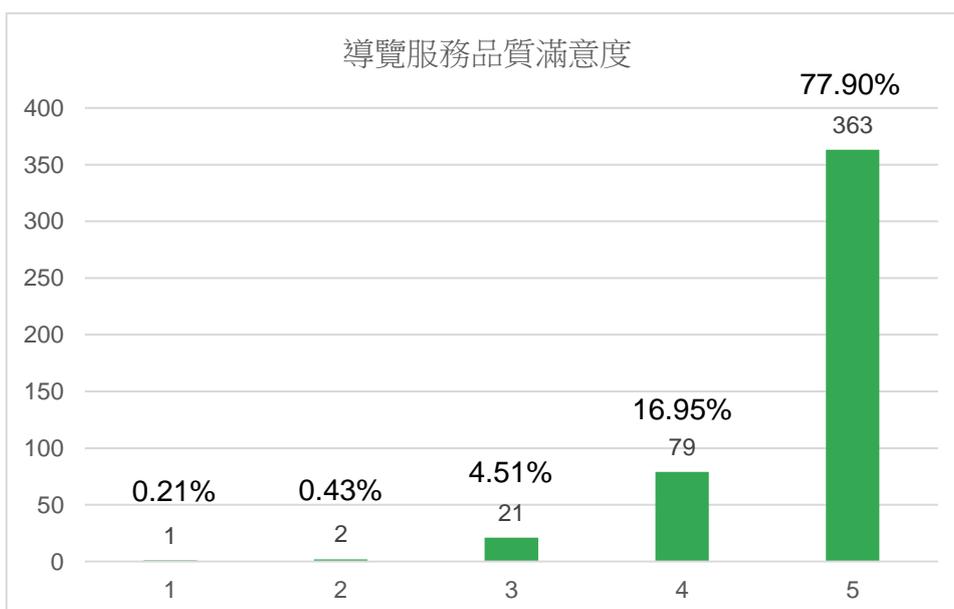


圖 26：導覽服務品質滿意度統計圖

### 十三、願意再訪黃金博物館

依據表 27，469 筆回饋資料，71.00%的觀眾感到非常滿意，20.26%的觀眾感到滿意，總計 91.26%的遊客對於願意再訪黃金博物館感到滿意。平均為 4.61 分。

表 27：願意再訪黃金博物館滿意度

滿意度	1	2	3	4	5	總計
人數	2	4	35	95	333	469
百分比	0.43%	0.85%	7.46%	20.26%	71.00%	100.00%

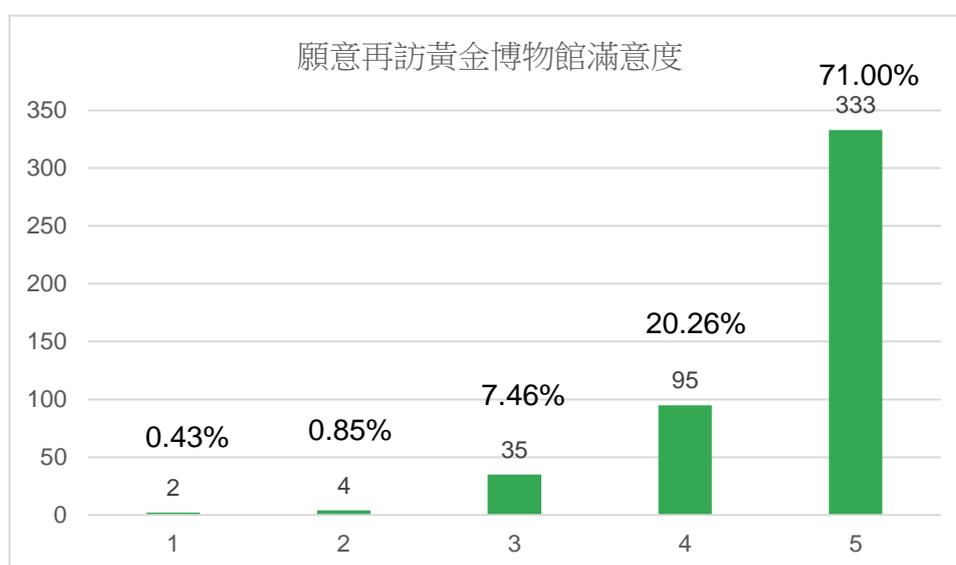


圖 27：願意再訪黃金博物館統計圖

### 十四、願意推薦黃金博物館

依據表 28，471 筆回饋資料，74.73%的觀眾感到非常滿意，19.96%的觀眾感到滿意，總計 94.69%的遊客對於願意再訪黃金博物館感到滿意。平均為 4.69 分。

表 28：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	0	23	94	352	471
百分比	0.42%	0.00%	4.88%	19.96%	74.73%	100.00%

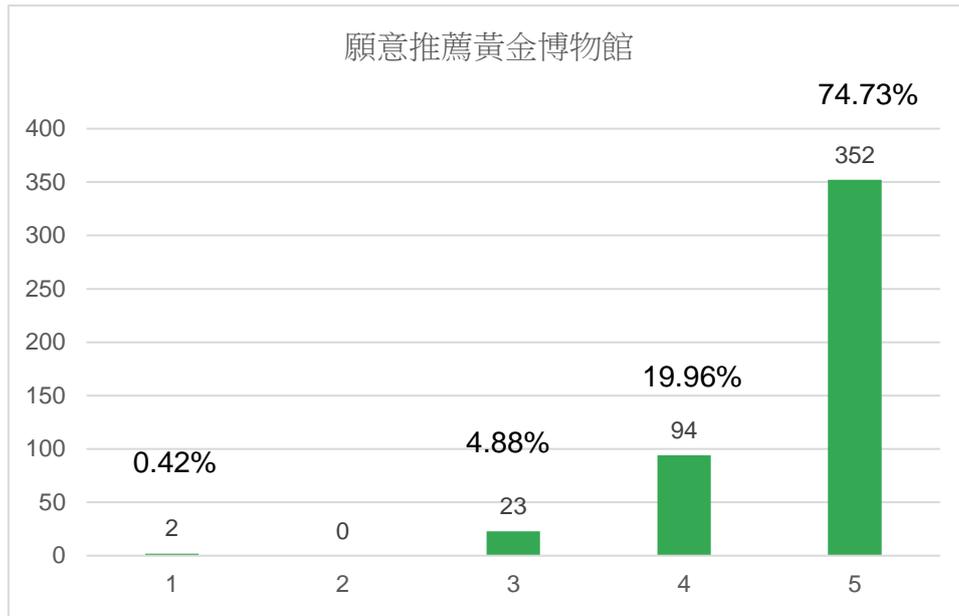


圖 28：願意推薦黃金博物館統計分析圖

#### 十五、關於黃金博物館的其他意見

472 筆回收問卷中，有 77 筆回饋意見，其中有 17 則是稱讚現場服務人員。與 112 年問卷統計結果相同，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、淘金體驗；遊客也肯定 VR 體驗，希望能增加體驗場次；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 29。除了「環境整潔」及「廁所清潔」外，其他各項服務的滿意度平均分數相較 112 年度均有提升。滿意度平均分數前 3 名為「服務人員服務品質」、「導覽服務品質」、「願意推薦黃金博物館」；最後 1 名為「廁所清潔」。前 2 名與最後 1 名與 112 年統計結果相同。「廁所清潔」的平均分數較之 112 年度還略微下降。「願意推薦黃金博物館」從 112 年的第 9 名大幅進步至第 3 名，是提升最多的。14 項服務調查，除了「廁所清潔」，平均分數都在 4.5 以上。

在遊客回饋意見中，有 2 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。另，雖然僅有 3.61% 的遊客造訪本館是為了展覽，但是有關展覽的 3 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。整體來說，無論在人員服務、展覽規劃、館舍硬體、指標動線、清潔等，來訪遊客大多肯定本館各項作為。

表 29：各服務項目滿意度平均分數一覽

	113 年 滿意度 平均分數	113 年 名次	112 年 滿意度 平均分數	112 年 名次
服務人員服務品質滿意度	4.87	1	4.84	1
導覽服務品質滿意度	4.72	2	4.69	2
願意推薦黃金博物館	4.69	3	4.55	9
整體滿意度	4.68	4	4.64	3
展覽主題、內容滿意度	4.64	5	4.59	5
展覽方式滿意度	4.64	5	4.59	5
環境整潔滿意度	4.61	7	4.63	4
願意再訪黃金博物館	4.61	7	4.55	9
館舍空間規劃滿意度	4.61	7	4.56	7
場館溫溼度空調滿意度	4.58	10	4.52	12
展場動線滿意度	4.56	11	4.55	8
館內外標示、指標規劃滿意度	4.55	12	4.54	11
休憩設備滿意度	4.53	13	4.48	13
廁所清潔滿意度	4.37	14	4.40	14

附錄 1：遊客回應「關於黃金博物館的其他意見」

(1)希望黃金館展示文字可以大一些、電視螢幕太小(2)共學館的指標不太明顯，下階梯之後要往左。而且離開後往“出口”也應指示。(3)本山五坑門票在其他地方購買，建議在入口處立標示牌，以免遊客參觀完黃金館，來入口，又要走回去買票；或在入口處賣票。
1.希望廁所提供衛生紙。2.旅客中心的服務人員都非常友善，非常感謝她們，另外也感謝園區提供寄放行李的服務。
Andy 很會淘金
great
The train ride and mine shaft visit were the highlight. I wish this is more explained/promoted to foreign tourists.
VR 好玩、本山五坑也好玩，工藝館投放的影片好用心，真的有更了解這個地方的感覺！
VR 設備體驗非常棒，非常推薦！場次可以再多一點
ㄨ'ㄉ
大地館三樓的展場設計頗有巧思，遊客中心可以拿到的地圖也非常可愛（上面還有畫園區內的流浪動物？）但是金采賣店裡的商品和博物館幾乎毫無關聯，金湯匙金筷子和金屬書籤文具店和五金百貨就能買到，非常失望沒能帶走相關的紀念品
工作人員服務態度都很好 很友善
今天是想體驗掏金所以前往九份，購買掏金門票時被告知今天所有場次都額滿。網路上資訊是現場報名即可，沒有預約管道。櫃檯人員卻說預約要提早七天預約，現場買票要早一點，12 點要買下午的場次已經都沒有了，請問提是多早？明明遊客中心告知還有場次，上去不到五分鐘就全部沒了？明明當下也沒幾組客人。
用多元方式，呈現金瓜人文自然演變，讓來訪遊客瞭解，很讚!
再接再厉
在網路買套票這邊售票口兩處工作人員都無法回答問題
好
有發現民眾帶長輩過來，但長輩無力爬這麼高的樓梯，雖然民眾有嘗試勸退長輩但是長輩很堅定，所以想問是否可做斜坡或是電梯等方式能對高齡族群或輪椅族群友善一點
坑道內的動線可能要修繕一下 下雨天容易滑
希望 VR 礦坑的場次可以增加，這次沒有機會體驗到有點可惜

希望太子賓館可以修復完成 參觀。環植物有些地方可以進行修剪，覺得是個很棒的地方 但是以本體的金瓜石為主的的導覽介紹內容建議可以優化，日前參觀過猴硯的煤場覺得不錯，可能可以是調整方向。神社的路線看起來很荒蕪，其實看到滿多人不敢過去
希望可以更多平坦的路比較好走
希望有機會可以拍一部跟挖金礦有關的電影
希望紀念品更多樣化推出，例如：煤氣燈造型的防災燈
希望能夠開放更多館舍參觀！大地館 VR 體驗 100 分身歷其境超好玩！能再多增加幾台 VR，讓一場次 6-8 人一同參與！
改善停車空間會體驗更好
沒有
往神社路上若可標示還有多少公尺到目的地，更理想
服務人員很親切
服務人員很親切，寄物服務也很方便，闖關活動換小禮物也很好玩，可以認識整個園區，園區很乾淨廁所也很乾淨，唯一不滿意的是 11/3 往神社的路上有一群藝術表演團體，神社階梯已就很陡峭很難走又沒有扶手，一群人擋住路線超級危險，還一堆人拍照，如果真的要辦那種會影響其他人欣賞神社的活動至少也安排一大早很少遊客的時候，大大影響這次來博物館的觀感
服務人員超級親切
服務中心的兩位小姐服務非常用心！！
服務姊姊人很好 貼心溫暖
服務區的人員非常親切，很棒
金礦隧道（本山五坑）很棒！！謝謝你們的用心。希望未來有更多遊客抵達參觀
非常棒！家人很開心，而且導覽人員也都非常熱心
很好
很棒
很棒的體驗
很滿意，無其他意見
展覽很用心，本山五坑的體驗很喜歡，搭配一旁的錄音對話，讓人很有臨場感。
旅客服务中心工作人员十分友好，给予了我很多帮助，十分感谢
神社好累 希望中途可以有休息之地 或是活動旗幟造景等等 吸引遊客前往
動線規劃要再更清楚
售票口人員和淘金的解說老師都超棒的，很專業又帶來樂趣，覺得心情很棒
寄放行李的服務人員很熱情，也很開心有寄放服務，讓我們享受得更盡興！
從一開始到遊客中心寄放行李，就感受到滿滿的溫暖，園區配置的解說很詳細，讓我們能很明確的規劃遊園路線；大地館&坑道體驗工作人員都很有熱忱地邀

請遊客完成各種體驗，謝謝你們；還要給淘金體驗的工作人員高度的讚賞☺謝謝她活潑的解說&指導，我帶家人遊玩體驗，留下很深刻的回憶！！謝謝黃金博物館帶來美好的體驗與認識礦業的故事，坑道的真實感讓人一秒回到當時盛況～並更欽佩這曾經帶給台灣豐盛寶藏的產業♥已經分享給好多朋友這個好地方，大推～
掏到的金可以更多一點
規劃設計很好。服務人員的態度非常好。 謝謝。
廁所清潔可以再提升
期待有更多互動
無
距離指示牌不夠詳盡，讓人不知道還要走多遠才會到達
黃金館的(淘金體驗) 售票亭旁邊的(紅磚) 階梯有不同的層次，當排隊由一樓上去時，可能會因人過多或眼花而摔倒( 工作人員有特別強調排一排，走路看階梯)。個人認為應該把不同層次的紅磚階梯中間，用不銹鋼欄杆分隔開( 區別)，避免遊客踩空摔落，造成意外，希望黃金館能盡善儘美。。
園區較大，動線可以再更清楚一點
想搭乘礦車
感謝簡志工導覽員的用心講解，我們更加認識黃金博物館的歷史。
新增長者友善參觀路線
遊客中心人員以及館內人員親切熱心，提供很多資訊，謝謝你們。
遊客中心的姐姐超熱心 掏金的姐姐也很會解說很和藹可親
遊客服務中心的工作人員態度真的非常好 請給她嘉獎
滿意
滿意好玩謝謝工作人員好貼心
增加互動導覽介紹可以更生動
導覽人員很熱心
導覽人員親切熱情
整體都很好，尤其是遊客服務中心
整體感覺不錯 是適合全家出遊的地方
貓咪很可愛
優質 感受很棒！
謝謝
謝謝你們
謝謝導覽老師，先聽詳盡解說後，自己再尋線依老師建議路線，仔細踏查走讀，收穫很多！
雖然受限地形，不過或許可以想辦法更友善身障，孕婦移動；這次參觀受限於大雨，不過淘金體驗很有趣，期待下次參觀

禮品多一點

覺得管都隔蠻開的有點可惜，還有售票處雖然有說其他館也可參觀但逛完一館除了不知道其他館是指什麼館，路線標示也有距離沒辦法一出來就知道在哪裡，很可惜

讚

讚👉 感覺吃的東西可以更多

讚讚讚

版權頁

新北市立黃金博物館

113 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/ <a href="http://www.gep.ntpc.gov.tw">www.gep.ntpc.gov.tw</a>
出版日期	114 年 5 月

---