Marketing Research

市場調查實務報告

學校科系：羅東高商 商業經營科
姓　　名：黃　同　學
指導老師：吳璣玲老師

僅供全賀經營獎活動使用
請勿抄襲

百字簡述

在這門課當中，我們有進行訪談，以及問卷的設計、發放與分析，也參加了許多場研習，讓我們發想出更多的行銷企劃。雖然訪談及發問卷的過程很不順利，但我們這組從經驗中學會解決、面對問題，並且自我檢討，從中成長。

僅供全國學習歷程獎活動使用
請勿抄襲

目錄

1 前言

2 文獻蒐集篇

3 問卷調查篇

4 結語

僅供全質歷程獎活動使用
請勿抄襲

PART 01

前言

僅供金質歷程獎活動使用
請勿抄襲

研究主題

大風吹手作館

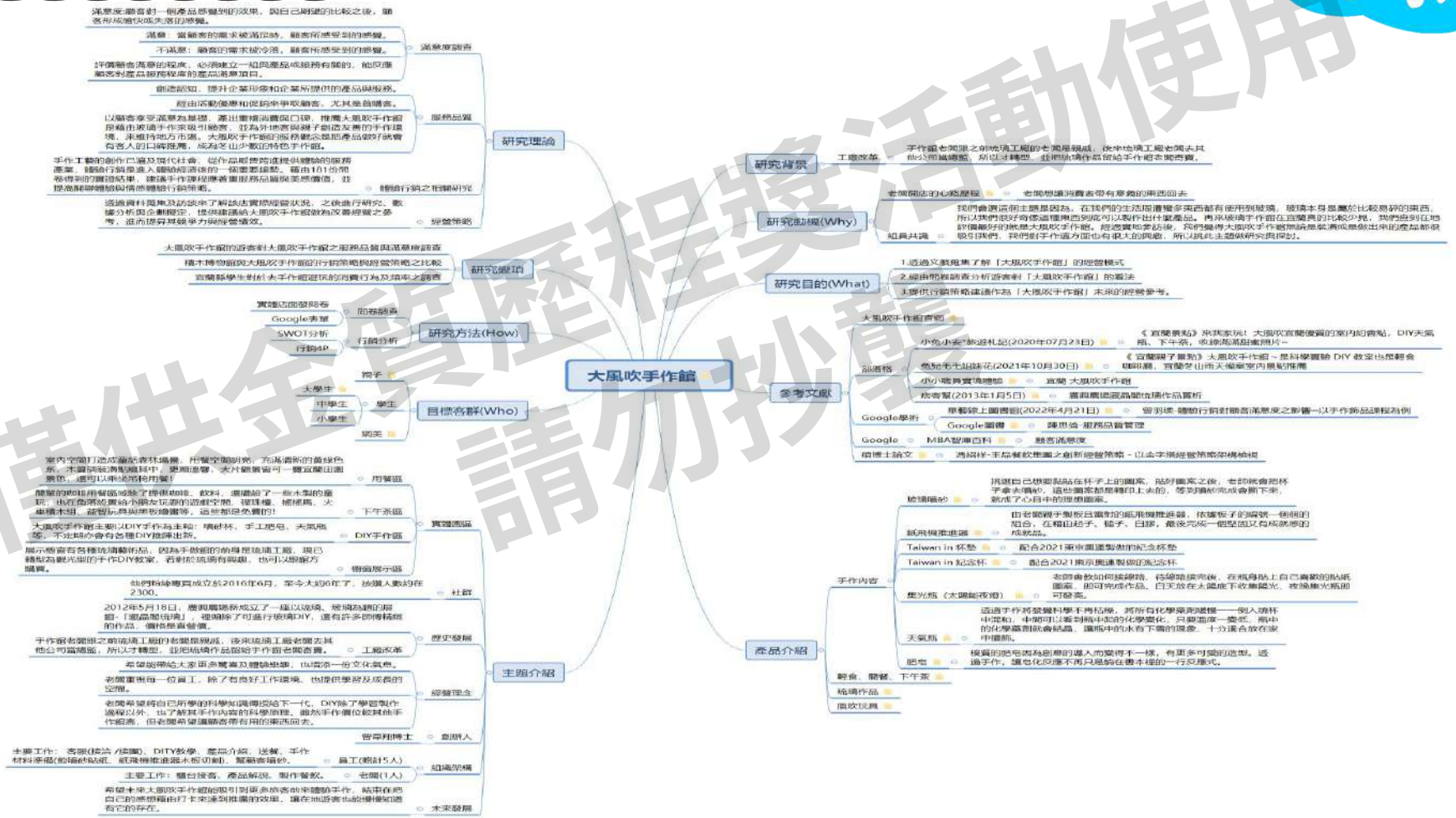
僅供師生教學活動使用

P A R T 0 2

文獻蒐集篇

僅供金質歷程獎活動使用
請勿轉載

心智圖



借供金管歷程獎活動使用
請勿抄襲

主題簡介

「大風吹手作館」成立於2016年，因前身是以琉璃、玻璃為主題的展館，所以館內除了可進行玻璃DIY活動外，也展示了許多精緻琉璃作品。

(一)經營理念

「大風吹手作館」希望遊客能在製作玻璃過程中，產生驚喜以及體驗樂趣，也希望透過體驗活動的學習，了解科學原理和感受玻璃之美。所以「大風吹手作館」的經營理念為「手作樂趣、親子同樂」。

(二)館內成員

目前館內工作人員除了老闆之外，還有5位員工。老闆的工作主要是負責接待、產品介紹與餐飲製作；員工則是負責準備手做材料，以及DIY教學部分。

僅供全國歷程獎活動使用
請勿抄襲

主題簡介

(三)館內配置

「大風吹手作館」館內區分為用餐區、下午茶區、DIY手作區，以及櫥窗展示區，如右圖所示，說明如下：

1.DIY手作區：

該區域擺放許多張大桌子，作為顧客體驗手作的所在。旁邊櫃子上擺滿許多種可愛貼紙，讓顧客在體驗玻璃噴砂時，可以自行選擇喜歡的圖案，並黏貼在玻璃杯上做裝飾。

2.用餐區：

該區域空間明亮且充滿清新的黃綠色系，加上木質裝潢點綴其中，還有大片的觀景窗可以欣賞田園景色，屬於童話森林的設計感。

僅供全體歷程獎活動使用
請勿抄襲

主題簡介

(三)館內配置

「大風吹手作館」館內區分為用餐區、下午茶區、DIY手作區，以及櫥窗展示區，如右圖所示，說明如下：

3.下午茶區：

即簡單的咖啡用餐區，該區域除了提供咖啡、飲料之外，還有擺設木製的童玩、彈珠檯、搖搖馬、火車積木組、益智玩具與黑板繪畫等，讓大人享受下午茶時，小朋友也可以在一旁恣意玩耍。

4.櫥窗展示區：

該區域展示各種琉璃藝術品，方便遊客欣賞與購買。

僅供全質歷程獎活動使用
請勿抄襲

主題簡介

(四)產品介紹

「大風吹手作館」提供的產品包括四類，分別是手作DIY產品、琉璃作品、餐食和其他商品，說明如下：

- 手作內容

1.玻璃噴砂：

遊客先挑選自己想要黏貼在玻璃杯上的圖案，待貼好圖案後，工作人員將協助噴砂步驟，完成噴砂後遊客可自行撕下貼紙，而此時遊客心目中的理想圖案就烙印在玻璃杯上了。

2.集光瓶：

工作人員事先說明連接線路的步驟，待遊客完成線路連接後，在瓶身貼上自己喜歡的貼紙圖案，即可完成作品。集光瓶又稱為太陽能夜燈，即白天可放在太陽底下收集陽光，待夜晚時集光瓶就可發亮。

僅供金質歷程獎活動使用
請勿抄襲

主題簡介

(四)產品介紹

「大風吹手作館」提供的產品包括四類，分別是手作DIY產品、琉璃作品、餐食和其他商品，說明如下：

- 手作內容

  3.天氣瓶：

  遊客將所有化學藥劑一一緩慢倒入燒杯中混和，過程中可以看到瓶中所產生的化學變化，而且當溫度降低時，瓶中的化學藥劑還會產生結晶，形成瓶中下雪的現象，是個非常特別的裝飾品。

僅供參賽歷程獎活動使用
請勿抄襲

主題簡介

(四)產品介紹

「大風吹手作館」提供的產品包括四類，分別是手作DIY產品、琉璃作品、餐食和其他商品，說明如下：

- 手作內容

4.紙飛機推進器：

遊客依據板子的編號搭配螺絲起子、槌子和白膠，組裝成堅固又有成就感的作品。

5.肥皂：

讓氫氧化鈉液達到特定溫度，將油加熱後並降溫，然後混和攪拌，倒入模具，變固態後脫模即完成。

僅供金質歷程獎活動使用
請勿抄襲

主題簡介

- **琉璃作品：**
  用十二生肖結合傳統文化，每個作品背後都有著不同的故事及象徵意義。

- **餐食：**
  包括簡餐、輕食和下午茶，讓參與手作DIY活動的遊客也能享受美食，欣賞美好的田野風光。

- **其他商品：**
  配合2021東京奧運製做的Taiwan in 杯墊及Taiwan in 紀念杯。

僅供金質歷程獎活動使用
請勿抄襲

主題簡介

(五)社群

「大風吹手作館」粉絲專頁成立於2016年6月，至今大約六年，目前按讚人數大約2,538人次。

(六)未來發展

「大風吹手作館」未來將創造更多有特色的手作課程，讓消費者能體驗到更多有趣、好玩的手作內容，並提供富有教育特色的空間，希望藉由手作活動，吸引到更多想抒發壓力或想增進親子互動的顧客，讓「大風吹手作館」成為宜蘭地區體驗場域的第一首選。

僅供全質歷程將活動使用
請勿轉載

P A R T 0 3

問卷調查篇

僅供金質課程獎活動使用
請勿外傳

專家訪談

訪談時間：2022/8/10

訪談地點：大風吹手作館

訪談對象：大風吹手作館的老闆

訪談內容：大風吹手作館之經營理念

與「大風吹手作館」老闆合照

僅供金質歷程獎活動使用
請勿抄襲

逐字稿整理

正在整理訪談錄音檔以及製作逐字稿

老闆：好，它有很多面向，ㄝˋ！你們這題有問過啊！以前有問過？
意晴：沒有。
老闆：沒有？好，因為太多人，好，那…
老師：真的很好奇為什麼叫「大風吹」
老闆：第一個是因為一開始我們想要取一個以童趣，比較童趣，你看到我後面這一面牆，我有設計什麼？
翔翔：很多娃娃
老闆：很多娃娃，我說…
意晴：森林嗎？
老闆：森林，嘿對！你感覺到它有森林，但是我裡面有藏字
老師：對！
老闆：你有看到嗎？
老師：有，只是…我現在還在看
意晴：我…看不出來
老師：KIDS…KID
老闆：對！
老師：A KID，「BE A KID」
老闆：對！所以就是…希望是以比較童趣的方式，然後讓客人去…接受我們的產品，因為一開始我們還是會希望以親子為主，因為大概在五六年前，親子餐廳很

訪談逐字稿部分內容

此為數位學習課程獎勵計劃成果
請勿抄襲

正式問卷

本組透過問卷調查，分析遊客對於「大風吹手作館」的看法，並針對調查結果提供行銷策略，作為「大風吹手作館」未來的經營參考。

親愛的先生、小姐，您好：

我們是雅東高商的學生，首先感謝您撥空填寫問卷。本問卷想了解您對「大風吹手作館」的看法，答案沒有對錯，所以請給予最真實的回答。而本問卷僅為專題研究之用，且您所填答的資料也將完全保密，敬請放心，謝謝您提供的寶貴意見，再次感謝您的協助。

祝您

身體健康　平安順心

學　　校：雅東高商　商業經營科　二年甲班

指導老師：吳瑰玲老師

專題學生：黃意晴、張翔翔、趙千驊　敬上

一、重視度與滿意度方面

【說明】此部分是為了瞭解您對於「大風吹手作館」的看法，請（**圈選**）您的評分：

題項	您認為重不重要					您覺得滿不滿意				
	非常重要	重要	普通	不重要	非常不重要	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
1. 手作館環境乾淨、舒適、安全	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
2. 手作館環境給予顧客放鬆的氛圍	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3. 員工能清楚介紹手作課程的操作過程	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
4. 員工對產品及手作內容具有專業知識	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
5. 員工態度親切、有耐心	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
6. 員工會主動關懷顧客	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
7. 員工具有良好的溝通能力	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
8. 員工能即時給予顧客協助	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
9. 員工不因忙碌而忽略其他顧客	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
10. 與該店交易感到可靠且值得信賴	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
11. 該店提供手作活動的創意度	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
12. 該店是否能在承諾時間內提供手作服務	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
13. 該店體驗活動及成品符合顧客期望	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

《背面還有題目喔～》

二、基本資料方面

【說明】請您依個人實際情況，在符合的選項□內打勾「✓」：

14.請問您的性別：

□男　□女

15.請問您的年齡：

□20 歲以下　□21-30 歲　□31-40 歲　□41-50 歲　□51 歲以上

16.請問您的居住地：

□北部（臺北市、新北市、基隆市、桃園市、新竹縣、新竹市、宜蘭縣）

□中部（苗栗縣、臺中市、彰化縣、南投縣、雲林縣）

□南部（嘉義縣、嘉義市、臺南市、高雄市、屏東縣）

□東部（臺東縣、花蓮縣）

□其他_____

17.請問您目前的職業：

□商業　□工業　□軍公教業　□農業　□學生　□其他_____

三、消費行為方面

【說明】請您依個人實際情況，在符合的選項□內打勾「✓」：

18.請問您是第幾次來「大風吹手作館」：

□第一次　□第二次　□第三次　□第四次　□其他_____

19.請問您是如何得知「大風吹手作館」：

□親友介紹　□網路媒體（Google、Facebook）報導　□部落格推薦

□其他_____

20.請問您本次參加體驗課程的報名方式：

□事先(電話或 line)預約　□現場報名　□其他_____

21.請問您本次體驗的課程項目（可複選）：

□玻璃噴砂　□肥皂　□天氣瓶　□紙飛機推進器　□集光瓶

22.請問您會再度光度「大風吹手作館」的意願：

□非常願意　□願意　□普通　□不願意　□非常不願意

23.請問您願意將「大風吹手作館」**推薦**給**親友**的程度：

□非常願意　□願意　□普通　□不願意　□非常不願意

【問卷到此結束，再次感謝您的協助】

僅供金質歷程課活動使用
請勿抄襲

施測說明

- 問卷發放方式：在「大風吹手作館」發放紙本問卷。
- 問卷發放期間：2022年9月3日到9月17日。
- 問卷發放對象：體驗過「大風吹手作館」手作課程的消費者。
- 問卷發放份數：73份
- 問卷回收份數：73份
- 有效回收率：回收的73份問卷中，無效問卷0份，因此有效回收率為 100%。

僅供金質歷程獎活動使用
請勿抄襲

統計分析

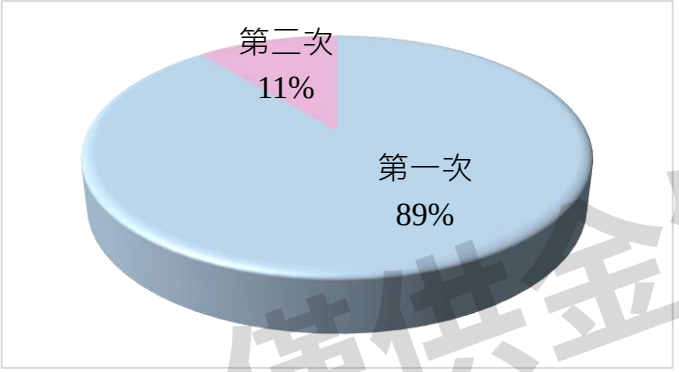
基本資料分析表

題目	選項	人數	百分比	說明
性別	女性	44人	60%	由此統計可知，受訪者多為女性。
	男性	29人	40%	
年齡	31-40歲	29人	40%	由此統計可知，多數受訪者的年齡介於31-50歲。
	41-50歲	19人	26%	
	21-30歲	11人	15%	
	20歲以下	10人	14%	
	51歲以上	4人	5%	
職業	商業	34人	47%	由此統計可知，受訪者的職業以商業、工業居多。
	工業	15人	21%	
	學生	12人	16%	
	軍公教業	8人	11%	
	其他	4人	5%	
居住地	北部	62人	85%	由此統計可知，八成受訪者的居住地以北部為主，此與「大風吹手作館」接近北部有關。
	中部	9人	12%	
	南部	2人	3%	

僅供全質歷程獎活動使用
請勿抄襲

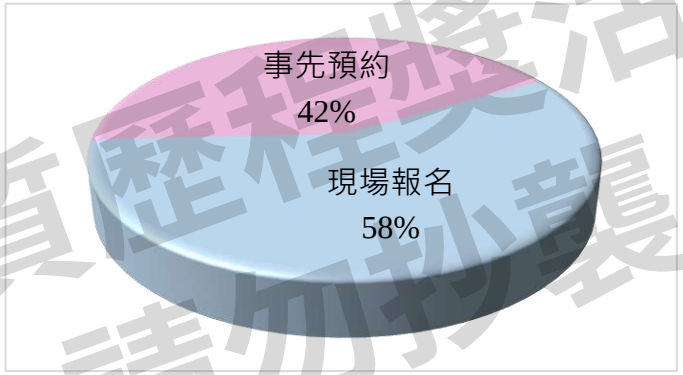
統計分析

光顧次數統計圖



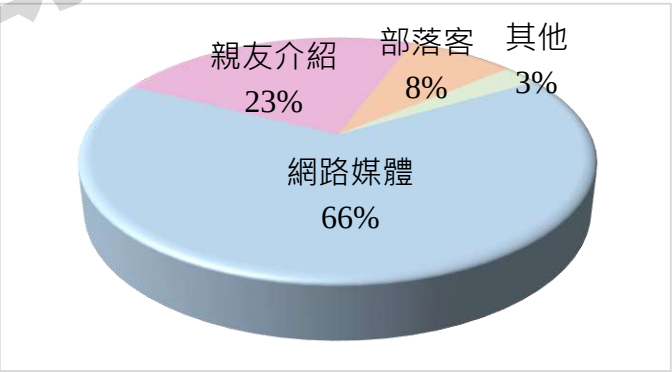
由上圖可知，超過八成的受訪者為第一次光顧「大風吹手作館」。

報名方式統計圖



由上圖可知，66%受訪者透過網路媒體而得知「大風吹手作館」。

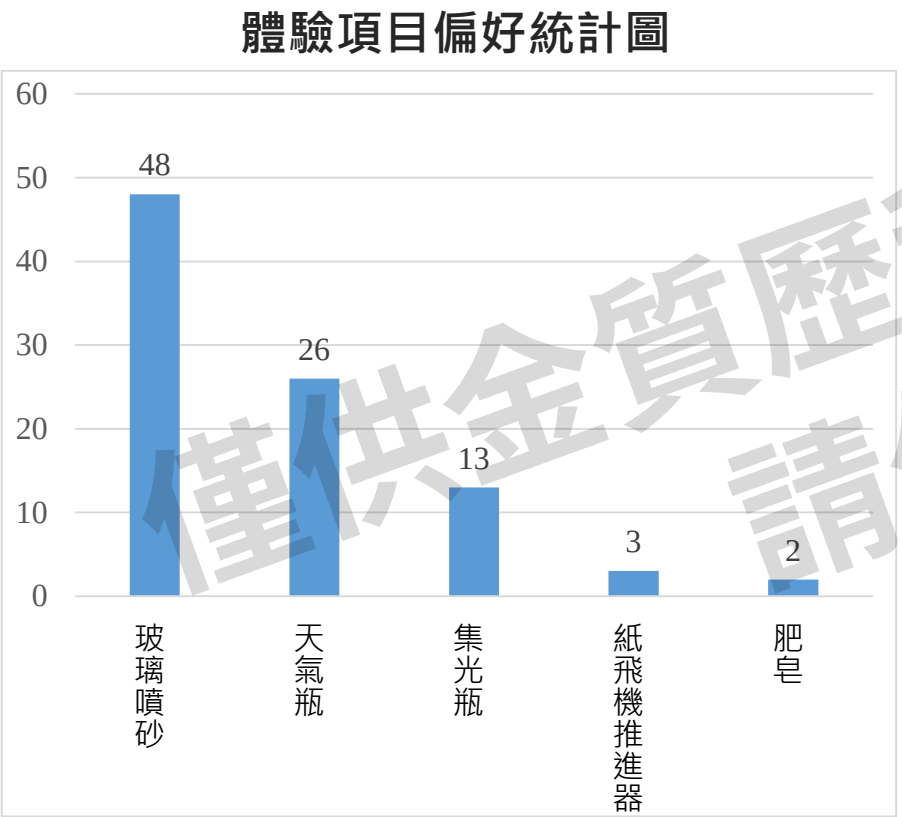
報名方式統計圖



由上圖可知，受訪者多傾向現場報名的方式參加體驗課程。

僅供金質歷程獎活動使用
請勿抄襲

統計分析



（此題為複選題）

由左圖可知，多數受訪者選擇DIY體驗活動的項目為「玻璃噴砂」和「天氣瓶」。

僅供金質歷程獎活動使用
請勿抄襲

統計分析

「大風吹手作館」重視度與滿意度分析表

構面	題目	重視度		滿意度	
		平均值	總平均	平均值	總平均
有形性	A1.手作館環境乾淨、舒適、安全	4.74	4.69	4.62	4.61
	A2.手作館環境給予顧客放鬆的氛圍	4.64		4.59	
可靠性	B1.該店是否能在承諾時間內提供手作服務	4.70	4.67	4.62	4.62
	B2.該店體驗活動及成品符合顧客期望	4.71		4.67	
	B3.該店提供手作活動的創意度	4.60		4.56	
回應性	C1.員工能即時給予顧客協助	4.70	4.59	4.58	4.57
	C2.員工不因忙碌而忽略其他顧客	4.48		4.55	
保證性	D1.員工能清楚介紹手作課程的操作過程	4.75	4.72	4.73	4.67
	D2.員工對產品及手作內容具有專業知識	4.70		4.67	
	D3.與該店交易感到可靠且值得信賴	4.71		4.62	
關懷性	E1.員工會主動關懷顧客	4.58	4.69	4.49	4.58
	E2.員工態度親切、有耐心	4.79		4.67	
	E3.員工具有良好的溝通能力	4.70		4.58	
總平均		4.68	4.67	4.61	4.61

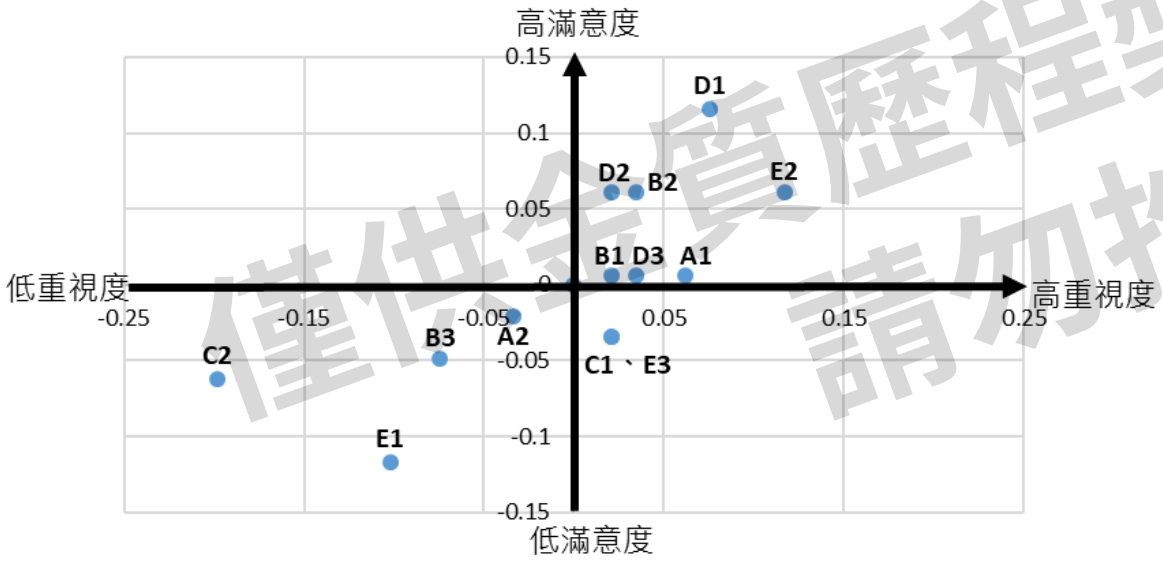
本組以服務品質五構面為主軸去發想題目，並使用李克特五點量表作為問卷調查之方法。

由左表可知，受訪者認為各構面之項目皆為重要，且對「大風吹手作館」的服務品質均感到滿意。

僅供金質歷程獎活動使用
請勿抄襲

統計分析

「大風吹手作館」IPA 矩陣圖



IPA象限分析表

落點題目
A1.手作館環境乾淨、舒適、安全
A2.手作館環境給予顧客放鬆的氛圍
B1.該店是否能在承諾時間內提供手作服務
B2.該店體驗活動及成品符合顧客期望
B3.該店提供手作活動的創意度
C1.員工能即時給予顧客協助
C2.員工不因忙碌而忽略其他顧客
D1.員工能清楚介紹手作課程的操作過程
D2.員工對產品及手作內容具有專業知識
D3.與該店交易感到可靠且值得信賴
E1.員工會主動關懷顧客
E2.員工態度親切、有耐心
E3.員工具有良好的溝通能力

僅供學術歷程獎勵活動使用
請勿抄襲

統計分析

IPA象限分析表

象限	落點說明	說明
第一象限（繼續保持區）	A1.手作館環境乾淨、舒適、安全	此象限為「繼續保持區」，表示顧客重視度與滿意度皆高，此為企業的優勢，應繼續保持。
	B1.該店是否能在承諾時間內提供手作服務	
	B2.該店體驗活動及成品符合顧客期望	
	D1.員工能清楚介紹手作課程的操作過程	
	D2.員工對產品及手作內容具有專業知識	
	D3.與該店交易感到可靠且值得信賴	
	E2.員工態度親切、有耐心	
第三象限（次要改善區）	A2.手作館環境給予顧客放鬆的氛圍	此象限為「次要改善區」，表示顧客重視度與滿意度皆低，若能增加手作內容的創意，並且提供顧客即時協助，讓顧客有賓至如歸的感覺，相信能因此吸引更多受訪者光顧「大風吹手作館」。
	B3.該店提供手作活動的創意度	
	C2.員工不因忙碌而忽略其他顧客	
	E1.員工會主動關懷顧客	
第四象限（優先改善區）	C1.員工能即時給予顧客協助	此象限為「優先改善區」，應加強員工的溝通與應變能力，以提升服務品質。
	E3.員工具有良好的溝通能力	

由IPA分析可知，「大風吹手作館」在「可靠性」以及「保證性」等服務品質構面，多位於第一象限，表示受訪者較重視這些項目且具有較高的滿意度，此為「大風吹手作館」應繼續維持的部分。

在「有形性」構面，受訪者認為重視度與滿意度皆偏低，是「大風吹手作館」未來可以嘗試改善的地方。

而「回應性」與「關懷性」構面則是受訪者較重視，但滿意度卻較低的項目，此為「大風吹手作館」最需要優先改善的地方，此可能與工讀生流動率高，或缺乏專業員工有關。

僅供參考歷程將活動使用
請勿抄襲

統計分析

忠誠度分析表

	非常願意	願意	普通	不願意	非常不願意	平均值	標準差
再度光顧	53%	43%	3%	1%	0%	4.40	0.64
推薦親友	59%	36%	5%	0%	0%	4.44	0.65

由上表可知，大多數受訪者基於對「大風吹手作館」的滿意度，而願意再度光顧「大風吹手作館」，也願意將「大風吹手作館」推薦給親朋好友。

僅供金質歷程獎活動使用
請勿抄襲

問卷發放

發放問卷

第一次去發問卷的小組合照

受訪者正在填寫問卷

僅供學術研究請勿轉載使用

業師研習1_解構創意思考過程

商品設計的創意點：

一般的鬧鐘都是用手按掉，而且習慣性滑掉鬧鐘之後就會繼續睡，而這個鬧鐘特別的地方是…它是用「腳踩」取消鬧鈴，還會根據使用者的選擇講出勉勵的話，第一次看到這個東西覺得很新奇，但不知道是否真的實用。

與業師討論該商品

業師講解商品特色

僅供金質歷程獎活動使用
請勿抄襲

業師研習1_解構創意思考過程

(1)自己最願意投資的專案是...

飲酷杯 Inst. Cool |拿起就喝、自動關蓋，騎車、日常萬用飲料杯

(2)該專案屬於... 群眾集資

(3)該專案屬於... 設計

(4)請簡述該專案的內容....

主要是為了解決大眾想在停紅燈或路邊暫停時想喝飲料的困擾，讓環保杯可以懸吊在機車上，也可以使用粗/細吸管喝飲料，還有智能開關蓋系統，避免飲料濺出以及塵土飛進飲料裡的問題，除此之外，用環保杯購買飲料能折價，也能環保愛地球，是個一舉多得的設計！

僅供免費歷程獎活動使用
請勿抄襲

業師研習1_解構創意思考過程

(5)說明自己願意投資該專案的原因....

雖然這種環保杯很普遍，不論是外表或是功能都與一般市售的環保杯類似，但相較之下又解決了許多生活上常見的問題，尤其是在騎車時就很方便！除了可以保冰、保溫的基本功能之外，掛在機車上也很方便，不用擔心沒位置放。它還有智能開關蓋的系統，不怕飲料濺出，又或者讓馬路上的塵土飄到飲料裡，重點是還可以放「大吸管」！！對於我這種愛喝「有料的」手搖杯顧客就非常心動！這些功能就足以吸引我投資，再加上它的顏色都是素色，看起來很文青、很有質感，應該會吸引到很多高中、大學生客群（因為這年齡層的學生已經可以騎電動自行車，可能會碰到上述的情境，且部分學生對於這種看起來很有質感的物品真的沒有抵抗力，例如我），而且我覺得這項設計也蠻符合現在大眾的需求，所以如果是我，我會願意投資。

僅供參賽歷程獎活動使用
請勿抄襲

業師研習2_撰寫商品計畫書

討論時間：2022/10/4

討論地點：專題教室

討論對象：角珞有限公司 陳相如負責人

討論內容：分析問卷結果、討論如何改善問題。

與業師討論IPA分析結果

僅供金質歷程獎活動使用
請勿抄襲

業師研習2_撰寫商品計畫書

4.今天與業師討論後的收穫是...

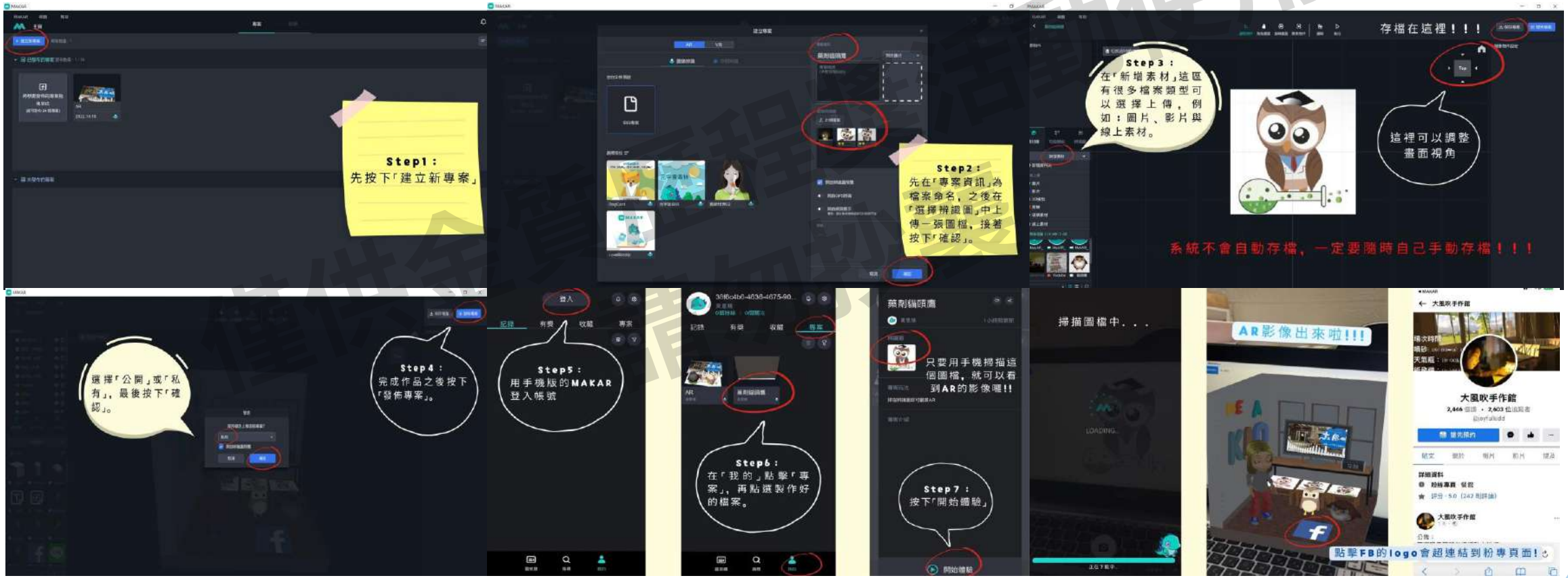
講師給了我們很多建議，像是她認為顧客下載APP的機率不高，所以不用幫大風吹手作館設計。我們也有跟她討論過做AR、VR，她說可以做做看，但那需要蠻多時間跟額外的成本，她覺得也不是那麼重要；而她認為目前最重要的是先改善第四象限的問題（員工溝通能力良好、員工即時給予協助）。我們討論因應的對策是幫他們做看板，讓顧客進門時，就算客人多，員工忙不過來，至少他們可以透過看板知道稍後手作的流程以及品牌故事等等的資訊，他們就不會不知道自己要幹嘛，更不會覺得很無助、沒安全感。至於寒暑假科普營隊這個企劃，她認為這是個很不錯的點子，之後可以嘗試去幫他們規劃，但前提是上述員工的問題必須先解決，不然這些問題依然存在，沒辦法改變經營狀況。我們還有提到要幫他們經營IG，以及透過打卡PO限動的方式去做推廣，因為打卡贈送的飲料成本都不會太高，加上限動24小時過後就會自動刪除，相對的大家打卡的意願可能會比Facebook高，所以未來可以嘗試看看！

透過跟業師單獨討論啟發了我，讓我想到更多的企劃，雖然有些不可行，但卻也得到更多不同的回饋，讓我更有方向，知道自己可以多做些什麼。她幫我們分析了很多面向的問題，也從顧客、店家的角度給了我們很多的建議，我覺得很有參考價值！這次的討論真的受益良多，希望藉由業師及璣玲老師的指導，能帶領我們這組的專題獲得優異的成績！

僅供全質歷程學習使用
請勿抄襲

業師研習3_創新產品市場區隔概念及工具

AR製作步驟：



業師研習3_創新產品市場區隔概念及工具

2.貼上AR與自己的合照，並說明該AR製作的創意點...

合照我是放「在課堂上做的作品」
因為覺得課堂做的作品太單調，所以回家又重做了一個。
以下是說明「回家做的作品」的創意點
（1）椅子：
我把我們這組設計的貼圖當作椅子的圖案，這樣就有呼應到我們的主題。
（2）貓頭鷹、小女孩：
老闆是博士畢業，再加上貓頭鷹是智慧的象徵，所以以牠代指老闆；小女孩是來「大風吹手作館」遊玩的顧客。
因為老闆認為顧客開心才是最重要的，所以他縮小自己，放大顧客，這就是我讓小女孩比較大，貓頭鷹比較小的原因。
（3）BE A KID：
「童趣」是大風吹手作館老闆在店面設計以及取店名時的主要理念。而我把字體大小由小排到大也有其他含義，主要是希望各個年齡層的顧客來到「大風吹手作館」都能感受到童趣的氛圍，輕鬆愉快的體驗手作。
字體大小由小排到大代表的是「各個年齡層」（小孩以及大人們）

僅供全質歷程將活動使用
請勿抄襲

業師研習3_創新產品市場區隔概念及工具

3.我從AR課程中，學到....

我學到了「MAKAR」的基本操作，像是插入照片、影片、線上素材、超連結，以及物件的拖拉與調整位置等等的……。老師還有教插入問題及回答問題，但我還在摸索中。

學了AR之後對我們這組的幫助蠻大的！我想到很多的點子，舉例來說：璣玲老師建議我們可以幫「大風吹手作館」設計桌墊，桌墊上除了可以打上他們的品牌故事之外，也可以插入一些小圖片或小插圖，若顧客在等待手作之餘不知道自己可以做什麼，就可以用手機掃圖片，利用AR回答問題闖關，過關送禮物等等的，藉此打發顧客的時間，也可以解決我們問卷分析上需要改進的問題（員工即時給予協助）。也不一定只設計在桌墊上，也可以用在看板或店內的任何區域，透過AR，讓顧客不單只是來體驗手作樂趣，也可以利用現代科技與「大風吹手作館」多做互動。多了一些新東西，或許提高價格，顧客依舊會願意再度前來光顧，但如果是這樣，等於題目跟AR的設計要不斷更新，有好有壞，但我覺得是可以參考、可以討論的方案！

僅供全國歷程獎活動使用
請勿轉載

業師研習4~6_問卷調查實作

研習活動照片：

僅供金門縣活動使用
請勿轉載

業師研習4~6_問卷調查實作

問卷調查或訪談過程中個人的心路歷程：

當初在跟老闆約訪談時非常不順利，時間一直喬不好，所以老闆感覺有些不愉快。但經由這次的經驗，讓我學到處理事情的能力。之後若碰到同樣的情況，一定要事先與組員和老師確認好時間，再與老闆聯繫，才不會造成大家的困擾。

雖然約訪談的過程不順利，但在訪談當天與老闆卻聊得很愉快，根本不像在訪談，反而更像是在聽老闆說故事。也是藉由訪談，我們才更了解「大風吹手作館」，像是他們的經營模式、創業理念...等，除此之外，也解開了很多我們原本對這間店的疑惑，像是定價、員工...等方面的問題，而我印象最深刻的是，老闆跟我們分享他的人生經歷時，他說：「因為我自己喜歡做，所以就算付出跟回報不成比例，我也會覺得我很開心，我可以做到晚上十二點，因為這是我自己想要做的事。」從這段話中我有感受到他對自己的興趣充滿熱忱，即使經營一間手作館非常辛苦，但他覺得這是他喜歡做的事，所以堅持到了現在，這種態度我覺得很勵志，對於做任何事都只有三分鐘熱度的我，這點的確是值得向老闆學習的地方。

剛開始發問卷時都很順利，大多數的顧客都願意幫忙填寫，但還是有少部分的顧客拒絕我們，又或者是填得很敷衍、隨便、不耐煩，第一次碰到這種狀況確實挺無奈的，但我們有過第一次的經驗之後，透過問卷排版的修正、調整發問卷的時機點，以及更詳細的跟顧客說明問卷調查目的...等，原本的問題改善了許多，所以後面發問卷就變得很順利！

我們這組在研究這份小論文的過程真的沒有很順利，但也因為這些問題，讓我們學到很多課堂上學不到的東西，像是解決問題的能力以及應對各種突發狀況...等，每一次的經驗都能使我們成長，希望這些不順遂能讓我們這組的小論文有更好的呈現。

僅供參閱程樂活動使用

PART 04

結語

僅供金質歷程獎活動使用
請勿抄襲

結　語

《市場調查實務》這門課真的讓我又愛又恨，從最一開始的蒐集主題資料，到後來設計（訪談、問卷）題目、整理與分析相關資料，以及寫結論，每個步驟都很麻煩，再加上很多的想法一直被打槍，就會覺得很挫敗，但當整理出來的東西被認同、被肯定時，又會覺得很有成就感。

我們這組在過程中碰到很多問題，像是約訪談的時間一直喬不攏，導致老闆不愉快；發問卷時一直被顧客拒絕；以及想到很多行銷企劃，但因資金與沒有經濟效益等因素，一直被打掉。雖然如此，但我們這組還是克服萬難，解決了各種問題，也藉由這些經驗，學到很多課堂上學不到的東西，像是自我檢討與反思。

雖然這一路走來很坎坷，但經由這些問題，讓我們這組從中學到很多解決問題的能力，以及學會應對各種突發狀況，並從中成長，也希望經歷過這麼多挫折，可以讓我們這組的小論文更加進步！

僅供全民歷程獎活動使用
請勿抄襲

Market Research

怕走崎嶇路 莫想登高峰

僅供金質歷程獎活動使用
請勿外轉