

親愛的先生小姐，您好：

這是一份關於飯店業服務的研究問卷，為行政院國科會專題研究計劃的一部份，您的寶貴意見攸關本研究的成敗，期盼您能在百忙中撥出時間來填答。對於您的熱心協助，茲敬上十二萬分的謝意。

本問卷採行不具名方式，內容僅作為學術研究之用，絕不對外報導。本問卷中的題目，請您憑直覺與經驗直接回答。最後，敬祝您  
身體健康 萬事如意

德霖技術學院餐旅管理系：張宏生、李培銘、蕭漢良、劉芷伶、高惠齡敬上  
民國九十九年一月

### 第一部份

請就您個人對該飯店之直接感受，圈選最適當的分數。

	非常 不同意	不 同意	有 點 不 同意	有 點 同 意	同 意	非 常 同 意
1 我覺得飯店經常諮詢顧客對服務的要求	1	2	3	4	5	6
2 我覺得飯店所提供諮詢涵蓋顧客大多數的需求	1	2	3	4	5	6
3 我覺得飯店經常舉辦與顧客的交誼性活動	1	2	3	4	5	6
4 我覺得飯店的成員和顧客有良好的交情	1	2	3	4	5	6
5 我覺得飯店經常提前告知顧客相關優惠資訊	1	2	3	4	5	6
6 我覺得飯店成員經常和顧客交換消費意見	1	2	3	4	5	6
7 我覺得飯店的服務系統總是讓顧客覺得安心	1	2	3	4	5	6
8 我覺得顧客因信任飯店而回饋更多的資訊	1	2	3	4	5	6
9 我覺得沒有太多選擇飯店消費的機會或權利	1	2	3	4	5	6

	非常 不同 意	不 同 意	有 點 不 同 意	有 點 同 意	同 意	非 常 同 意
10 我因為該飯店為全國知名飯店而前來消費	1	2	3	4	5	6
11 我因為該飯店有通過專業評選而前來消費	1	2	3	4	5	6
12 該飯店願意為顧客特別設計套裝服務	1	2	3	4	5	6
13 該飯店願意為顧客改變自己的服務程序與項目	1	2	3	4	5	6
14 我相當依賴飯店所提供的服務	1	2	3	4	5	6
15 我有充分選擇飯店消費的機會或權利	1	2	3	4	5	6
16 飯店相當依賴我所提供的消費	1	2	3	4	5	6
17 飯店成員與顧客之間彼此尊重互惠	1	2	3	4	5	6
18 飯店成員與顧客之間能滿足彼此的需求	1	2	3	4	5	6
19 飯店可以為顧客提供客製化的服務	1	2	3	4	5	6
20 顧客願意協助回饋改善飯店所提供的服務	1	2	3	4	5	6
21 飯店服務人員提供良好服務	1	2	3	4	5	6
22 服務人員對飯店產品與服務能詳細說明	1	2	3	4	5	6
23 我對服務人員的良好服務態度非常期待	1	2	3	4	5	6
24 該飯店之服務人員相當瞭解顧客的想法	1	2	3	4	5	6
25 我會擔心飯店過帳錯誤而造成金錢損失	1	2	3	4	5	6
26 我會擔心信用卡資料被盜用而造成金錢損失	1	2	3	4	5	6
27 別人認為我想炫耀自己能在高級飯店消費	1	2	3	4	5	6
28 別人認為我因飯店收費太高而白受損失	1	2	3	4	5	6
29 飯店所提供的服務並非如原先保證的	1	2	3	4	5	6
30 飯店所提供的服務並非如我期望的	1	2	3	4	5	6
31 該飯店所提供之產品與服務品質穩定	1	2	3	4	5	6

	非常 不同意	不同 意	有點 不同 意	有 點 同 意	同 意	非常 同 意
32 該飯店之產品或服務是可靠的	1	2	3	4	5	6
33 爲了獲得我的信任，該飯店經常提供優惠活動	1	2	3	4	5	6
34 該飯店經常關心顧客的需求是否獲得滿足	1	2	3	4	5	6
35 我花費很多時間來處理預約事項	1	2	3	4	5	6
36 我花費很多時間學習如何使用飯店設施	1	2	3	4	5	6
37 我會因服務等候時間過長而造成疲倦	1	2	3	4	5	6
38 我會擔心在消費時造成身體受傷	1	2	3	4	5	6
39 我會擔心個人資料外洩而形成心理壓力	1	2	3	4	5	6
40 我會擔心因個人財物被竊而造成情緒緊張	1	2	3	4	5	6
41 我認爲飯店服務人員的工作態度與我相似	1	2	3	4	5	6
42 我認爲飯店服務人員的價值觀與我相似	1	2	3	4	5	6
43 我覺得飯店人員有相當豐富的專業知識	1	2	3	4	5	6
44 我覺得飯店人員能提供專業的服務	1	2	3	4	5	6
45 該飯店已經有誠實的信譽	1	2	3	4	5	6
46 該飯店屬大型企業	1	2	3	4	5	6
47 我對該飯店有很強烈的歸屬感	1	2	3	4	5	6
48 我會因爲喜歡該飯店而持續進行消費	1	2	3	4	5	6
49 我會因該飯店具有消費價值而持續往來	1	2	3	4	5	6
50 我相信與飯店維持長期關係是有利可圖的	1	2	3	4	5	6

## 第二部份

以下是您的個人資料，請在最適當的□內打勾。

1. 請問您的性別是：

1 ☐ 男 2 ☐ 女.

2. 請問您的年齡是：

1 ☐ 20 歲以下 2 ☐ 20-29 歲 3 ☐ 30-39 歲 4 ☐ 40-49 歲 5 ☐ 50-64 歲 6 ☐ 65 歲以上

3. 請問您的婚姻狀況：

1 ☐ 未婚 2 ☐ 已婚沒有小孩 3 ☐ 已婚有小孩 4 ☐ 其他

4. 請問您的學歷是：

1 ☐ 國中及以下 2 ☐ 高中 3 ☐ 大專 4 ☐ 大學 5 ☐ 研究所以上

5. 請問您的職業是：

1 ☐ 軍公教 2 ☐ 民營企業員工 3 ☐ 自營雇主 4 ☐ 家庭主婦 5 ☐ 學生 6 ☐ 其他

6. 請問您的居住地為：

1 ☐ 直轄市（臺北、高雄） 2 ☐ 省轄市 3 ☐ 縣轄市 4 ☐ 縣轄鄉鎮 5 ☐ 離島

7. 請問您個人的月收入大約是多少：

1 ☐ 2 萬以下 2 ☐ 2-4 萬 3 ☐ 4-6 萬 4 ☐ 6-8 萬 5 ☐ 8-10 萬 6 ☐ 10 萬以上

8. 請問您對該飯店有何其他的看法？

---

---

---

---

本問卷到此全部結束，感謝您耐心的填完問卷，祝您身體健康、萬事如意 !!