

認知期望差異

您好：

這是一份有關評估國內旅遊網站服務品質的學術性問卷。調查的目的在於瞭解您使用旅遊網站的經驗。本問卷共計66題，

約需15~20分鐘填寫，由於題目稍多，但為進行研究所必需，請您諒解。您的參與對旅遊網站服務品質的提升具有重要性

影響。您所提供的資料影響研究結果的好壞，懇請您撥冗並耐心填答。相關資料僅作為學術研究之用，絕不對外公開。

敬請惠予支持本研究進行，並致上最深的謝意。

研究計劃主持人

朝陽科技大學休閒事業管理系

何昶鴛博士

受訪進度：

第一部份：以下問項是詢問您使用網路及瀏覽旅遊網站之現況，請選取適當的選項。

1、您接觸網際網路的時間？

- ☐ 一年以內 ☐ 一年至三年 ☐ 三年至五年 ☐ 五年以上

2、您每週平均的上網時間？

- ☐ 5小時以下 ☐ 6~10小時 ☐ 11~20小時 ☐ 21~25小時 ☐ 26~30小時 ☐ 31小時以上

3、請問您最近一次上網購買旅遊商品的時間？

- ☐ 半個月前 ☐ 0.5~1個月前 ☐ 1~3個月前 ☐ 3~6個月前 ☐ 6~12個月前 ☐ 一年以前(含以上)

4、請問您最近一次進行交易（購買商品）的旅遊網站？

- ☐ 燦星旅遊 ☐ 易遊網 ☐ 易飛網 ☐ 雄獅旅遊 ☐ 其他旅遊網站

5、請問您最近一次在旅遊網站所購買的商品？（可複選）

- ☐ 機票 ☐ 國內外套裝行程 ☐ 國內外自由行（機票+酒店） ☐ 代訂國內外飯店 ☐ 其他

受訪進度：

第二部份：以下問項是詢問您對於「旅遊網站提供的服務的期望」。以1-7代表您對於該項敘述的同意程度，請勾選適當的選項。

	極端不同 意 1	非常不同 意 2	不同 意 3	普 通 4	同 意 5	非常同 意 6	極端同 意 7
* 6、網站應該提供正確的旅遊資訊內容。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* 7、網站應該快速地更新旅遊資訊內容。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* 8、網站應該提供清楚的旅遊資訊內容。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* 9、顧客應該能自行追蹤訂單處理情形。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* 10、網站應該對於訂單交易的更改、退換事項與 時間限制，具有明確的說明。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* 11、顧客所訂購的產品／服務應該在 網站承諾的 時間之內送達。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* 12、網站的各項服務執行步驟應該簡 單明瞭，讓 網友清楚知道位於網站之中的位 置。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* 13、網站應該讓使用者搜尋快速。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* 14、網站的選項功能應該穩定，使系 統運作順暢。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* 15、網站應該連線快速。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* 16、使用者應該在網站上可以找到所 需要的旅遊 資訊、產品／服務。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

下一頁

受訪進度：

第二部份：以下問項是詢問您對於「旅遊網站提供的服務的期望」。以1-7代表您對於該項敘述的同意程度，請勾選適當的選項。

	極端不同意 1	非常不同意 2	不同意 3	普通 4	同意 5	非常同意 6	極端同意 7
* 17、網站應該提供完整的資訊，幫助使用者決定是否購買旅遊商品。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* 18、網站應該提供眾多、豐富的旅遊資訊。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* 19、網站應該針對網友個人需要，提供個別化的服務 (例如：設計旅遊行程)。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* 20、網站應該紀錄使用者的偏好，並且根據其偏好提供使用者額外的服務或資訊。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* 21、網站應該提供網友交流旅遊網驗及學習相關知識的管道。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* 22、網站使用者應該可以藉由討論版詢問問題，獲得其他成員的旅遊心得或其他不易獲得的旅遊資訊。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* 23、網站應該不會將使用者的個人資訊提供給其他網站。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* 24、網站所屬的公司應該具有信譽。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* 25、網站對於線上交易資料應該有安全的保護措施。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* 26、網站對於顧客線上付款應該進行充份的確認。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

受訪進度：

第三部份：以下問項是詢問您對於「最近一次進行交易的旅遊網站所提供的服務的感受」。以 1-7 代表您對於該項敘述的同意程度，

請勾選適當的選項。

	極端不同 意 1	非常不同 意 2	不同 意 3	普 通 4	同 意 5	非常同 意 6	極端同 意 7
* 27、該網站提供正確的旅遊資訊內容。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* 28、該網站快速地更新旅遊資訊內容。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* 29、該網站提供清楚的旅遊資訊內容。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* 30、該網站的顧客能自行追蹤訂單的處理情形。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* 31、該網站對於訂單交易的更改、退換事項與時間限制，具有明確的說明。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* 32、顧客所訂購的產品／服務在該網站承諾的時間之內送達。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* 33、該網站的各項服務執行步驟簡單明瞭，讓網友清楚知道位於網站之中的位置。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* 34、該網站讓使用者搜尋快速。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* 35、該網站的選項功能穩定，系統運作順暢。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* 36、該網站的連線快速。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* 37、使用者在該網站可以找到所需要的旅遊資訊、產品／服務。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

下一頁


受訪進度：

第三部份：以下問項是詢問您對於「最近一次進行交易的旅遊網站所提供的服務的感受」。以1-7代表您對於該項敘述的同意程度，

請勾選適當的選項。

	極端不同意 1	非常不同意 2	不同意 3	普通 4	同意 5	非常同意 6	極端同意 7
* 38、該網站提供完整的資訊，幫助使用者決定是否購買旅遊商品。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* 39、該網站提供眾多、豐富的旅遊資訊。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* 40、該網站的各項功能讓使用者容易操作。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* 41、網站針對網友個人需要，提供個別化的服務。 (例如：設計旅遊行程)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* 42、該網站紀錄使用者的偏好，並且根據其偏好提供使用者額外的服務或資訊。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* 43、該網站提供網友交流旅遊網驗及學習相關知識的管道。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* 44、該網站不會將使用者的個人資料提供給其他網站。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* 45、該網站所屬的公司具有信譽。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* 46、該網站對於線上交易資料有安全的保護措施。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* 47、該網站對於顧客線上付款進行充份的確認。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

下一頁

受訪進度: 

第四部份、對於您最近一次進行交易的旅遊網站，下列問項是詢問您未來打算使用該網站的意願，以1-7代表您對於該項敘述的同意程度

，請您圈選數字以表示您的看法。

	低落 1	2	3	4	5	6	優異 7
* 48、您對該網站的整體服務品質評價。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	極端不 同意 1	非常不 同意 2	不同 意 3	普 通 4	同 意 5	非常同 意 6	極端同 意 7
* 49、您對該網站的整體滿意程度。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	極端不 同意 1	非常不 同意 2	不同 意 3	普 通 4	同 意 5	非常同 意 6	極端同 意 7
* 50、如果上一次的購買經驗重新來過，您還是最有可能與該網站進行交易。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* 51、您認為在該網站購買旅遊商品是一個正確的決定。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* 52、您非常喜歡在該網站的購物。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* 53、您認為在該網站購買旅遊商品是個明智的選擇。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* 54、該網站讓您有愉快的購物經驗。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* 55、您對自己在該網站購買旅遊商品的決定感到滿意。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* 56、您會促使親朋好友使用該網站。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* 57、您會告訴其他人關於使用該網站的正面經驗。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* 58、未來幾年內，您將與該網站進行更多交易。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* 59、您會推薦任何詢問您旅遊相關意見的人使用該網站。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* 60、未來若有需要，該網站是您購買旅遊商品的第一選擇。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

第五部份：以下問項是詢問您個人的基本資料，請選取適當的選項。

61、性別

☐ 男 ☐ 女

62、年齡

☐ 15歲及以下 ☐ 16-19歲 ☐ 20-24歲 ☐ 25-29歲 ☐ 30-34歲 ☐ 35-39歲 ☐ 40-44歲
☐ 45-49歲 ☐ 50歲以上

63、婚姻狀況

☐ 單身 ☐ 已婚有小孩 ☐ 已婚沒有小孩 ☐ 其他

64、教育程度

☐ 國小及以下 ☐ 國中 ☐ 高中/職 ☐ 專科 ☐ 大學或學院 ☐ 研究所及以上

65、職業

☐ 農林漁牧業 ☐ 商業 ☐ 營造業 ☐ 運輸業 ☐ 通信業 ☐ 資訊工業 ☐ 資訊服務業

☐ 大專教師 ☐ 中小學教師 ☐ 公共行政業(公務人員) ☐ 社會服務業 ☐ 個人服務業

☐ 工商服務業 ☐ 製造業(不含資訊電腦業) ☐ 大眾傳播/廣告業 ☐ 自由業(律師/醫師等)

☐ 金融保險及不動產服務業 ☐ 待業中 ☐ 家管 ☐ 學生 ☐ 其他

66、平均月收入

☐ 15,000元以下 ☐ 15,001~25,000元 ☐ 25,001~35,000元 ☐ 35,001~45,000元
☐ 45,001~55,000元

☐ 55,001~65,000元 ☐ 65,001~75,000元 ☐ 75,001~85,000元 ☐ 85,001~95,000元
☐ 95,000元以上

~~問卷到此結束，感謝您對學術研究的熱心支持！~~

送出問卷