

各位先生/女士，您好：

本研究為不記名之學術問卷，主要欲探討「全服務(提供餐桌服務餐廳)顧客讚美行為的原因」，敬請您就您的實際經歷提供寶貴意見。您所提供的資訊保證完全保密，不會對外公開，問卷調查結果僅作為學術研究之用，敬請放心填答。

敬祝您

健康快樂 萬事如意！

輔仁大學餐旅管理學系
駱香妃 副教授 敬上

【問卷對象】

- ✓ 三個月內曾在全服務餐廳用過餐，且有對服務人員或餐廳表達讚美的消費者；

敬請選擇三個月內在全服務餐廳有表現出讚美行為的其中一次消費經驗回答以下問卷內容。

再次提醒您，煩請僅就其中一次的用餐經驗回答以下題項，謝謝！

第一部分 說明：此部分主要是為了瞭解此餐廳員工之逢迎行為，請您選出較符合的答案後，於□內打勾	非常不同意	不同意	有點不同意	普通	有點同意	同意	非常同意
1. 服務人員會特別為我服務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 服務人員會藉由他的個人關係給予我協助	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 即使是額外的工作，服務人員仍會自願幫助我	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 即使對於我的問題並不感興趣，服務人員還是願意傾聽我的問題	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 服務人員給予我好處來表現出他的友善	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 服務人員會稱讚我，即使稱讚的內容實際上對他來說可能並沒有甚麼	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 服務人員會試著做某些事情來表現出他的慷慨	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 服務人員會誇大讚揚我來表達他對我的重視	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 服務人員會找機會稱讚我	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 即使我開的玩笑並不好笑，但服務人員還是會笑	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. 服務人員會讓我知道我們有相同的看法	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

第二部分 說明：此部分主要是為了瞭解您在餐廳用餐的喜悅程度，請您選出較符合的答案後，於□內打勾。	非常不同意	不同意	有點不同意	普通	有點同意	同意	非常同意
1. 在此餐廳用餐讓我感到快樂	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 在此餐廳用餐讓我感到相當開心	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 在此餐廳用餐讓我感到興高采烈	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 在此餐廳用餐讓我感到驚喜	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 在此餐廳用餐讓我感到極為開心	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 在此餐廳超乎預期的經驗或服務使我感到開心	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

第三部分 說明：此部分主要是為了瞭解您對此餐廳的滿意度情形，請您選出較符合的答案後，於□內打勾。	非常不同意	不同意	有點不同意	普通	有點同意	同意	非常同意
1. 我滿意在這家餐廳的整體用餐體驗	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 整體而言，在這家餐廳用餐讓我感到高興	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 我相信我在這家餐廳用餐是對的決定	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

第四部分 說明：此部分主要是為了瞭解您對此家餐廳或餐廳服務人員表現出的讚美情形，請您依您讚美行為表達方式的種類多樣性、次數與強度，綜合考量您的同意程度，並選出較符合的答案後，於□內打勾。	非常不同意	不同意	有點不同意	普通	有點同意	同意	非常同意
1. 我以非語言的方式表達對服務人員的讚美與肯定 (如點頭、微笑、握手、拍肩等)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 我透過一些方式對服務人員或餐廳表達我的滿意 (如口頭、意見卡、網路、給小費或送東西等)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 我透過一些方式對服務人員或餐廳表達我的感謝 (如口頭、意見卡、網路、給小費或送東西等)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 我透過一些方式對服務人員或餐廳表達我的讚美 (如口頭、意見卡、網路、給小費或送東西等)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

第五部分 個人基本資料

1. 性別：☐男 ☐女
2. 婚姻：☐已婚 ☐未婚 ☐其他 _____
3. 年齡：☐20 歲(含)以下 ☐21~30 歲 ☐31~40 歲 ☐41~50 歲 ☐51 歲(含)以上
4. 教育程度：☐國中(含)以下 ☐高中職 ☐專科 ☐大學 ☐研究所(含)以上
5. 職業：☐軍警公教 ☐工 ☐商 ☐服務業 ☐農林漁牧 ☐自由業
☐專業人士（醫師、會計師、律師、建築師等） ☐家庭主婦 ☐退休
☐學生 ☐無 ☐其他_____ ☐製造業
6. 每月平均收入：☐20,000 元(含)以下 ☐20,001~30,000 元 ☐30,001~40,000 元
☐40,001~50,000 元 ☐50,001~60,000 元 ☐60,001~70,000 元 ☐70,001~80,000 元
☐80,001~90,000 元 ☐90,001~100,000 元 ☐100,001 元(含)以上