

旅館從業人員工作與服務績效評估

問卷調查表

敬啟者，您好：

本問卷主要目的在於瞭解「旅館從業人員顧客服務績效與個人認知與工作環境氣氛之關係探討」。您提供之資料將做為學術研究用，個人資料絕對保密，敬請您放心填答。

請您根據過往在目前工作飯店及部門所觀察，以及親身經歷的情形進行圈選各題目適合之選項。請依照不同部分的衡量標準來回答問題。

本問卷採無記名之方式進行，您所提供之資料僅進行整體分析，不作個別分析比較，敬請安心填答。您的意見甚為珍貴，請惠予撥冗填寫本問卷。

誠摯地感謝您的熱心協助，勞神費時之處，尚祈涵諒。

祝 平安順心

國立高雄餐旅大學 旅館管理系

楊仁德 敬上

中華民國 103 年 2 月

【填答說明】

1. 本問卷共分為三大部分，第一部份為您對於目前工作飯店之看法、認知及行為，共計 33 小題；第二部分為您對於目前貴飯店例行運作情形之看法，共計 20 小題。第三部分為您對於目前所屬工作單位的行政作業與管理程序之看法，共計 24 小題。
2. 請您仔細閱讀每一個題目後，根據您對該題項之看法，選擇一個您認為該題目適合之選項（1-7 分，7 分為最高分），並於您所評定之分數處進行圈選「○」。

【問卷題目】

第一部份 個人看法

一、在以下字句陳述中，請依照您個人看法、認知及行為，圈選適合的選項，各題數字之意義如下表所示：

1	2	3	4	5	6	7
非常不同意	不同意	稍許不同意	沒有意見	稍許同意	同意	非常同意

非常不同意  非常同意

1. 在工作時我必須自己找出解決問題的辦法與方式

1 2 3 4 5 6 7

2. 在工作時我總是需要學習新的事物。

1 2 3 4 5 6 7

3. 我可以自行規劃及掌控工作細節與流程。

1 2 3 4 5 6 7

4. 我的工作內容目前總是一成不變的。

1 2 3 4 5 6 7

5. 我必須從頭到尾為自己所提供的產品與服務負責。

1 2 3 4 5 6 7

6. 我通常指示同仁如何處理例行公事。

1 2 3 4 5 6 7

7. 我必須負責所屬工作的成敗。

1 2 3 4 5 6 7

二、請依照您在目前貴飯店工作期間，個人的看法及行為，圈選適合的選項。各題數字之意義如下表所示：

1	2	3	4	5	6	7
非常不同意	不同意	稍許不同意	沒有意見	稍許同意	同意	非常同意

非常不同意  非常同意

8. 我樂意為了公司的未來發展，持續努力並超越自己應該做的事。

1 2 3 4 5 6 7

9. 我在意公司未來存亡命運。

1 2 3 4 5 6 7

10. 公司激發我在工作上的潛能。

1 2 3 4 5 6 7

11. 我相信自己應該為公司盡最大的努力。

1 2 3 4 5 6 7

三、請依照您在目前貴飯店工作期間，個人的看法及認知，圈選適合的選項。各題數字之意義如下表所示：

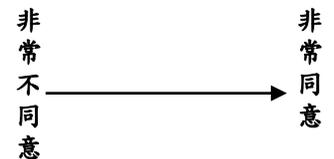
1	2	3	4	5	6	7
非常不同意	不同意	稍許不同意	沒有意見	稍許同意	同意	非常同意



- | | | | | | | | |
|------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|
| 12. 我適合目前這份工作。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 13. 目前這份工作是我真正想要做的事。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 14. 我的人格特質符合目前這份工作的屬性與需求。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 15. 我能勝任目前這份工作。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 16. 我的專業知識、技巧和能力符合這份工作的需求。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 17. 這份工作滿足我目前的需求。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 18. 這份工作和我目前的需求是相符的。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 19. 這份工作是我目前想要做的工作。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 20. 公司的核心價值和我個人的價值觀是相近的。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 21. 我的人格特質與公司的經營理念或企業形象是相符的。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 22. 這家公司現有制度滿足我的需求。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 23. 這家公司現有制度和我的需求是相符的。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

四、請依照您在目前貴飯店工作期間，個人的看法及認知，圈選適合的選項。各題數字之意義如下表所示：

1	2	3	4	5	6	7
非常不同意	不同意	稍許不同意	沒有意見	稍許同意	同意	非常同意



- | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 24. 我還沒掌控工作規則。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 25. 我已學會如何有效地完成我的工作職掌。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 26. 我已經精通工作所需的技能。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 27. 我的工作相關技能仍有須要加強提昇的空間，以便勝任目前被賦予的工作內容。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 28. 我瞭解我所有的工作職掌與權責。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 29. 我有足夠的專業技能處理顧客投訴與抱怨。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 30. 我樂於處理顧客投訴與抱怨。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 31. 我能夠解決客人所提出的問題與疑難雜症。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 32. 使抱怨與投訴的顧客感到滿意，對我而言是令人興奮不已的事情。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 33. 我過去曾處理並解決客訴的客人當中，有許多成為我現在最忠誠的顧客。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

第二部份 目前貴飯店的例行作業情形

一、請依照您在目前貴飯店工作期間，就飯店的例行作業情形，依個人看法、認知及行為，圈選適合的選項。各題數字之意義如下表所示：

	1	2	3	4	5	6	7	
	非常不同意	不同意	稍許不同意	沒有意見	稍許同意	同意	非常同意	非常不同意 → 非常同意
34. 公司提供我完整的工作訓練。	1	2	3	4	5	6	7	
35. 我非常瞭解如何完成例行公事。	1	2	3	4	5	6	7	
36. 部門同仁曾經用不同的方式協助我完成被託付的工作。	1	2	3	4	5	6	7	
37. 我目前工作的飯店提供健全的職涯異動機會。	1	2	3	4	5	6	7	
38. 我目前工作的飯店提供完整訓練機制，能讓我有良好工作表現。	1	2	3	4	5	6	7	
39. 我完全瞭解自身工作職掌。	1	2	3	4	5	6	7	
40. 我的工作夥伴都願意隨時給予適時協助或建議。	1	2	3	4	5	6	7	
41. 我滿意公司所提供的獎勵措施與制度。	1	2	3	4	5	6	7	
42. 公司提供完善訓練機制以提昇員工的工作技能。	1	2	3	4	5	6	7	
43. 公司訂定明確營運目標。	1	2	3	4	5	6	7	
44. 大多數的工作夥伴把我視為公司的一份子。	1	2	3	4	5	6	7	
45. 公司裡每個人都有晉升的機會。	1	2	3	4	5	6	7	
46. 我的主管提供給我完整的指示，協助我在工作表現上的正向成長。	1	2	3	4	5	6	7	
47. 我對公司經營運作的方式瞭若指掌。	1	2	3	4	5	6	7	
48. 我的同事會協助我適應公司工作環境。	1	2	3	4	5	6	7	
49. 我可以很快地掌握公司升遷訊息。	1	2	3	4	5	6	7	
50. 公司所提供的在職訓練是有效用的。	1	2	3	4	5	6	7	
51. 每位員工都清楚瞭解公司的營運目標。	1	2	3	4	5	6	7	
52. 我在公司擁有不錯的人際關係。	1	2	3	4	5	6	7	
53. 我期待公司會繼續聘任用我。	1	2	3	4	5	6	7	

第三部份 工作單位的行政作業與管理程序

一、下列是有關管理行為的陳述，請依照下面的衡量尺度來圈選適合的選項指出你直屬上司領導統馭的方式。就您在工作單位發生之機率，圈選該題目適合之選項(1~7分，7分為最高分)。

1 非常不同意	2 不同意	3 稍許不同意	4 沒有意見	5 稍許同意	6 同意	7 非常同意	非常 不同意	→	非常 同意
1	2	3	4	5	6	7			
1	2	3	4	5	6	7			
1	2	3	4	5	6	7			
1	2	3	4	5	6	7			
1	2	3	4	5	6	7			
1	2	3	4	5	6	7			
1	2	3	4	5	6	7			
1	2	3	4	5	6	7			
1	2	3	4	5	6	7			
1	2	3	4	5	6	7			

二、請依您所工作單位或部門，從以下各題陳述，圈選適合選項(1~7分)，指出貴單位工作氣氛及環境之情況。

1 非常不同意	2 不同意	3 稍許不同意	4 沒有意見	5 稍許同意	6 同意	7 非常同意	非常 不同意	→	非常 同意
1	2	3	4	5	6	7			
1	2	3	4	5	6	7			
1	2	3	4	5	6	7			
1	2	3	4	5	6	7			
1	2	3	4	5	6	7			
1	2	3	4	5	6	7			
1	2	3	4	5	6	7			
1	2	3	4	5	6	7			
1	2	3	4	5	6	7			
1	2	3	4	5	6	7			
1	2	3	4	5	6	7			
1	2	3	4	5	6	7			
1	2	3	4	5	6	7			
1	2	3	4	5	6	7			
1	2	3	4	5	6	7			
1	2	3	4	5	6	7			
1	2	3	4	5	6	7			
1	2	3	4	5	6	7			

23. 其他飯店員工期待能在我現在工作的飯店上班。 1 2 3 4 5 6 7
24. 我現在所工作的飯店聲譽尚有待提昇。 1 2 3 4 5 6 7

【個人資料】

1. 性別： 男 女
2. 年齡：
 18 歲以下 19-25 歲 26-30 歲 31-40 歲
 41-50 歲 51-60 歲 61 歲以上
3. 在餐旅相關產業總共年資： _____ 年 _____ 個月
4. 在目前的飯店工作年資： _____ 年 _____ 個月
5. 目前所屬的工作部門 _____
6. 目前工作的職銜： _____
7. 教育程度：
 碩、博士 大學及學院畢業 專科畢業
 高中職畢業 高中職以下 其他 _____
8. 聘僱情況
 正職 兼職 約聘人員
 實習學生 臨時人員 其他 _____
9. 個人每月收入
 20,000 元以下 20,001-30,000 元 30,001-40,000 元
 40,001-50,000 元 50,001-60,000 元 60,001 元以上
10. 婚姻狀態
 未婚 已婚 離婚 分居 單身育有子女

煩請您再次確認是否有漏寫之題目。
 感謝您的寶貴時間填寫本問卷，謝謝您的熱心協助！