

認知品質

您好：

這是一份有關評估國內旅遊網站相關服務與功能的學術性問卷。調查的目的在於瞭解您使用旅遊網站的經驗。本問卷共計45題，

約需10~15分鐘填寫，懇請您撥冗並耐心填答。您的參與對旅遊網站服務品質的提升具有重要性影響。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

何昶鸞博士

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」花費多少時間在使用網際網路？

5小時以下 6~10小時 11~15小時 16~20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

下一頁

受訪進度：

第二部份：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
* 6、該網站提供正確的旅遊資訊內容。							
* 7、該網站快速地更新旅遊資訊內容。							
* 8、該網站提供清楚的旅遊資訊內容。							
* 9、該網站的顧客能自行追蹤訂單的處理情形。							
* 10、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。							
* 11、顧客所訂購的產品／服務在該網站承諾的時間之內送達。							
* 12、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。							
* 13、該網站讓使用者搜尋快速。							
* 14、該網站的選項功能穩定，系統運作順暢。							
* 15、該網站的連線快速。							
* 16、使用者在該網站可以找到所需要的旅遊資訊、產品／服務。							

下一頁

受訪進度：

第二部份：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
* 17、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。							
* 18、該網站提供眾多、豐富的旅遊資訊。							
* 19、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)。							
* 20、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。							
* 21、該網站提供網友交流旅遊網驗及學習相關知識的管道。							
* 22、使用者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。							
* 23、該網站不會將使用者的個人資料提供給其他網站。							
* 24、該網站所屬的公司應該具有信譽。							
* 25、該網站對於線上交易資料有安全的保護措施。							
* 26、該網站對於顧客線上付款進行充份的確認。							

下一頁

受訪進度：

第三部份：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
* 27、您對該網站的整體服務品質評價。							

	極端不 滿意 1	非常不 滿意 2	不滿 意 3	普通 4	滿意 5	非常 滿意 6	極端 滿意 7
* 28、您對該網站的整體滿意程度。							

	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
* 29、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。							
* 30、您認為在該網站購買旅遊商品是一個正確的決定。							
* 31、您非常喜歡在該網站的購物。							
* 32、您認為在該網站購買旅遊商品是個明智的選擇。							
* 33、該網站讓您有愉快的購物經驗。							
* 34、您對自己在該網站購買旅遊商品的決定感到滿意。							
* 35、您會促使親朋好友使用該網站。							
* 36、您會告訴其他人關於使用該網站的正面經驗。							
* 37、未來幾年內，您將與該網站進行更多交易。							
* 38、您會推薦任何詢問您旅遊相關意見的人使用該網站。							
* 39、未來若有需要，該網站是您購買旅遊							

商品的第一選擇。

[下一頁](#)

受訪進度：

第四部份：以下問項是詢問您個人的基本資料，請選取適當的選項。

40、性別

男 女

41、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

42、婚姻狀況

單身 已婚有小孩 已婚沒有小孩 其他

43、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

44、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

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

金融保險及不動產服務業 待業中 家管 學生 其他

45、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