

# 溫泉旅館研究問卷

親愛的受訪者您好：

這是一份研究問卷，目的在探討「溫泉旅館的整體服務品質特性」，希望透過您寶貴的意見，使我們更了解消費者目前對「溫泉旅館的認知程度」，研究結果將作為提升溫泉旅館服務品質的依據。本問卷僅作學術用途，請安心作答。

非常感謝您的合作與支持，並敬祝您身體健康 萬事如意。

致理技術學院運動健康與休閒系 張國謙 博士  
敬上

## 第一部份：基本資料

1. 請問您的性別為：☐男 ☐女
2. 請問您的年齡為：  
☐19 歲以下 ☐20~34 歲 ☐35~49 歲 ☐50~64 歲 ☐65 歲以上
3. 請問您的教育程度為：  
☐國中（含以下） ☐高中(職) ☐大學專科 ☐研究所以上
4. 請問您的職業為：  
☐軍公教人員 ☐服務業 ☐自由業 ☐學生  
☐農 ☐工 ☐商 ☐其他\_\_\_\_\_
5. 請問您個人月收入所得為：  
☐20,000 以下 ☐20,001~30,000 ☐30,001~40,000  
☐40,001~50,000 ☐50,001~60,000 ☐60,001~70,000  
☐70,001以上 ☐其他（例如：未就業）
6. 請問您的居住地為：  
☐北部 ☐中部 ☐南部 ☐東部 ☐其他(例如：國外)
7. 請問您近一年內去溫泉旅館的消費次數為（包括這次旅行）：  
☐1次 ☐2次 ☐3次 ☐4次 ☐5次以上
8. 請問您去溫泉旅館的主要消費項目通常為（可複選）：  
☐泡溫泉 ☐住宿 ☐用餐 ☐其它\_\_\_\_\_
9. 請問與您同遊溫泉旅館的人數通常為：  
☐自己 ☐2人 ☐3人 ☐4人以上
10. 請問您取得溫泉旅館資訊的來源為（可複選）：  
☐報章雜誌 ☐旅行社 ☐電視或電台 ☐網路 ☐親朋好友介紹 ☐其它

◆ 下列為服務品質量表的問項，請您以本溫泉旅館為對象，並且針對該溫泉旅館所提供的服務內容，進行下列問項之意見表達。

第二部份：此部分主要在了解您對溫泉旅館整體服務品質要素的看法，請您在看完題目後，依直覺在最適合的欄位上勾選一項：



請依心中對於題意內所描述之溫泉旅館要素  
所產生**喜歡與否**的感受來作答！



喜 理 沒 能 不  
所 感 忍 喜  
當 覺 受 歡  
歡 然 覺 受 歡

例如：溫泉旅館注重員工的服務態度。-----	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1. 溫泉旅館具有多樣化的溫泉池區。-----	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 溫泉旅館具有優良的溫泉水質。-----	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 溫泉旅館具有良好的房間設施。-----	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 溫泉旅館提供當地的餐飲美食。-----	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 溫泉旅館具有便利的大眾運輸系統到達。-----	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 溫泉旅館具有足夠的停車空間。-----	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 溫泉旅館周邊具有自然景色。-----	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 溫泉旅館當地的環境具有完善的規劃。-----	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 溫泉旅館具有整體的安全性。-----	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 溫泉旅館的設計具有獨特的風格。-----	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. 溫泉旅館的消費具有清楚的價目。-----	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 溫泉旅館對於額外收費會先行告知。-----	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. 溫泉旅館對於顧客排隊等候時具有因應措施。-----	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. 溫泉旅館提供顧客意見反應的管道。-----	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. 溫泉旅館注重員工的服務態度。-----	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. 溫泉旅館注重員工的服務效率。-----	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. 溫泉旅館的網站提供清楚的資訊。-----	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. 溫泉旅館的網站容易在網路上搜尋到。-----	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. 溫泉旅館能產生身心健康上的聯想。-----	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. 溫泉旅館能產生情感交流上的聯想。-----	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. 溫泉旅館能產生娛樂上的聯想。-----	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. 溫泉旅館能產生休閒與觀光上的聯想。-----	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. 溫泉旅館能產生人文風俗上的聯想。-----	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. 溫泉旅館能產生歷史與文化上的聯想。-----	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

第三部份：此部分與第二部分題意不同，請您仔細看完題目後，依直覺在  
最適合的欄位上勾選一項：



請依心中對於題意內所描述之溫泉旅館要素  
所產生喜歡與否的感受來作答！



喜理沒能不  
所當感忍喜  
歡然覺受歡

- 例如：溫泉旅館沒有注重員工的服務態度。-----☐☐☐☐☒
1. 溫泉旅館沒有多樣化的溫泉池區。-----☐☐☐☐☐
  2. 溫泉旅館沒有優良的溫泉水質。-----☐☐☐☐☐
  3. 溫泉旅館沒有良好的房間設施。-----☐☐☐☐☐
  4. 溫泉旅館沒有提供當地的餐飲美食。-----☐☐☐☐☐
  5. 溫泉旅館沒有便利的大眾運輸系統到達。-----☐☐☐☐☐
  6. 溫泉旅館沒有足夠的停車空間。-----☐☐☐☐☐
  7. 溫泉旅館周邊沒有自然景色。-----☐☐☐☐☐
  8. 溫泉旅館當地的環境沒有完善的規劃。-----☐☐☐☐☐
  9. 溫泉旅館沒有整體的安全性。-----☐☐☐☐☐
  10. 溫泉旅館的設計不具獨特的風格。-----☐☐☐☐☐
  11. 溫泉旅館的消費沒有清楚的價目。-----☐☐☐☐☐
  12. 溫泉旅館對於額外收費沒有先行告知。-----☐☐☐☐☐
  13. 溫泉旅館對於顧客排隊等候時沒有因應措施。-----☐☐☐☐☐
  14. 溫泉旅館沒有提供顧客意見反應的管道。-----☐☐☐☐☐
  15. 溫泉旅館沒有注重員工的服務態度。-----☐☐☐☐☐
  16. 溫泉旅館沒有注重員工的服務效率。-----☐☐☐☐☐
  17. 溫泉旅館的網站沒有提供清楚的資訊。-----☐☐☐☐☐
  18. 溫泉旅館的網站不容易在網路上搜尋到。-----☐☐☐☐☐
  19. 溫泉旅館無法產生身心健康上的聯想。-----☐☐☐☐☐
  20. 溫泉旅館無法產生情感交流上的聯想。-----☐☐☐☐☐
  21. 溫泉旅館無法產生娛樂上的聯想。-----☐☐☐☐☐
  22. 溫泉旅館無法產生休閒與觀光上的聯想。-----☐☐☐☐☐
  23. 溫泉旅館無法產生人文風俗上的聯想。-----☐☐☐☐☐
  24. 溫泉旅館無法產生歷史與文化上的聯想。-----☐☐☐☐☐

此部分在了解您對溫泉旅館整體服務服務品質的重視程度與滿意程度，請您仔細看完題目後，依直覺分別在最適合的欄位上勾選一項：

※滿意度：對目前感受到溫泉旅館服務的使用情形，是否感到滿意？

☀重視度與滿意度 請分別依心中感受勾選!! ☀

☺ 請分別作答!!

非常重視	重 視	沒 意 見	不 重 視	非常不重視	滿 意	沒 意 見	不 滿 意	非常不滿意
------	-----	-------	-------	-------	-----	-------	-------	-------

例如：溫泉旅館員工的服務態度。

[illegible]

**第五部份：消費者服務體驗調查。**

請您在本溫泉旅館消費後，評估本溫泉旅館帶給您的感受為何？請您在最合適的□中打「✓」。

您對本溫泉旅館的感受為何？	極不同意	不同意	普通	同意	非常同意
1. 這間溫泉旅館讓我感覺是可信賴的。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 我認為這間溫泉旅館是很棒的旅館。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 雖然我很少到這間溫泉旅館來消費，但我會想更進一步去詳細瞭解它。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 如果我需要推薦他人一間溫泉旅館，這間溫泉旅館將會是我的考量之一。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 來這間溫泉旅館消費後，我會想常常再來。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

問卷到此結束，謝謝您的幫忙，並祝您有愉快的一年！