

親愛的先生小姐，您好：

這是一份關於旅館業服務的研究問卷，為行政院國科會專題研究計畫的一部份，您的寶貴意見攸關本研究的成敗，期盼您能在百忙中撥出時間來填答。對於您的熱心協助，茲敬上十二萬分的謝意。

本問卷採行不具名方式，內容僅作為學術研究之用，絕不對外報導。本問卷中的題目，請您憑直覺與經驗直接回答。最後，敬祝您
身體健康 萬事如意

德霖技術學院餐旅管理系：張宏生、蕭漢良、劉芷伶敬上
民國九十八年二月

第一部份

請您個人就與該旅館間關係之直接感受，在最適當的□內打勾。

	非常 不同 意	不 同 意	有 點 不 同 意	有 點 同 意	同 意	非 常 同 意
1 這間旅館視我為一個重要的顧客	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 即使有其他新的品牌出現，我仍然會堅持到此消費	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 這間旅館會與顧客保持良好互動	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 除了這間旅館，我沒有其它更好的選擇	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 在消費過程中，服務人員願意花時間與我接觸	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 這間旅館會隨時主動提供資訊與顧客分享	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7 我會主動提供意見與訊息給這家飯店	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8 這間旅館願意付出努力來維繫彼此的關係	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9 我願意為這間旅館改變原有的消費習慣	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10 在服務過程中，服務人員與我有多次的接觸	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11 我來這間旅館消費的次數很高	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12 在服務過程中，服務人員提供服務的接觸時間很長	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13 我在這間旅館每次平均消費時間很長	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14 整體來說，在這間旅館的消費經驗是愉快的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	非常 不同意	不同 意	有點 不同 意	有點 同 意	同 意	非常 同 意
15 整體來說，在這間旅館所接受的服務符合我的期望	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16 即使我有其他選擇，也不願意輕易更換這間旅館	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17 這間旅館願意不斷提升服務水準以提高服務品質	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18 我非常依賴這間旅館提供的服務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19 我會因為不易更換其他旅館，而願意留在這間旅館	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20 我對這間旅館的產品與服務有信心	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21 我會願意付較高的價格以獲取這間旅館的服務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22 這間旅館會願意與我維持關係而投注更多的人力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23 這間旅館會願意與我維持關係而致力於品牌形象提升	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24 這間旅館會願意與我維持關係而提供即時性的協助	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25 這間旅館會願意與我維持關係而提供方便的消費地點	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26 這間旅館會願意與我維持關係而投資更多的服務設備	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27 這間旅館會願意與我維持關係而成立會員俱樂部	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28 我經常使用這間旅館的產品	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29 我不會因為其他旅館暫時性降價而更換旅館	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30 我會因為這間旅館促銷活動而前來消費	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31 我會推薦這間旅館給我的朋友	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32 我會因為這間旅館真誠而願意再來消費	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33 我會因為不滿意服務，而要求旅館改善	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34 雖然服務不盡理想，但我仍願意前來消費	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35 這間旅館服務不合我意，我會選擇不再消費	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

36 請問下列何項最適合形容您與這間旅館間的關係？請您在最適合的一項中打勾（單選）

- ☐ (1) 招 募 階 段：對我而言，這間旅館是我剛認識的旅館
- ☐ (2) 歡 迎 階 段：我知道在消費時，遇到問題需要找誰處理
- ☐ (3) 開始瞭解階段：我願意提供個人資料給這間旅館而成為會員
- ☐ (4) 帳戶管理階段：我是這間旅館經常往來的顧客
- ☐ (5) 加強影響階段：這間旅館會特別關注加強與我的關係
- ☐ (6) 潛在離婚階段：我會因為需求無法得到滿足，考慮不再消費這間旅館
- ☐ (7) 離 婚 階 段：我會因為不滿意這間旅館的服務，拒絕消費
- ☐ (8) 恢 復 階 段：我會因為這間飯店的補救措施，而願意再次消費

第二部份

以下是您的個人資料，請在最適當的□內打勾。

1. 請問您的性別是：

☐男 ☐女.

2. 請問您的年齡是：

☐20 歲以下 ☐20-29 歲 ☐30-39 歲 ☐40-49 歲 ☐50-64 歲 ☐65 歲以上

3. 請問您的婚姻狀況：

☐未婚 ☐已婚沒有小孩 ☐已婚有小孩 ☐其他

4. 請問您的學歷是：

☐國中及以下 ☐高中 ☐大專 ☐大學 ☐研究所以上

5. 請問您的職業是：

☐軍公教 ☐民營企業員工 ☐自營雇主 ☐家庭主婦 ☐學生 ☐其他

6. 請問您的居住地為：

☐直轄市（臺北、高雄） ☐省轄市 ☐縣轄市 ☐縣轄鄉鎮 ☐離島

7. 請問您個人的月收入大約是多少：

☐2 萬以下 ☐2-4 萬 ☐4-6 萬 ☐6-8 萬 ☐8-10 萬 ☐10 萬以上

8. 請問您對與旅館之間關係有何其他的看法？

本問卷到此全部結束，感謝您耐心的填完問卷，祝您身體健康、萬事如意 !!