

温泉旅游满意度调查问卷

亲爱的朋友，您好：

耽误您一些时间，这是一项学术调查研究，旨在调查国外观光客对台湾温泉旅游之满意度现况，以作为后续研拟台湾温泉旅游提升策略之重要参考。您的意见对本研究极为重要，故请按照个人实际感受状况来回答每题问项。本问卷资料纯粹提供学术研究之用，绝不对外公开，敬请安心作答。感谢您的热心协助！

中华大学 餐旅管理学系
邓维兆 副教授 敬上

第一部份 当您于温泉旅游区结束旅游活动(泡温泉或观光或用餐)后，针对下列每题问项，请勾选您的实际满意程度(在适当的□中打√)

	非 常 满 意	满 意	普 通	不 满 意	非 常 不 满 意
1. 美观与独特风格之硬件设施.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 多元之温泉设施(SPA、三温暖、按摩池等).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 卫生且清洁之温泉设施.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 完备之消防安全设施.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 业者正确提供游客消费相关信息.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 合理之商品价格.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 服务人员于承诺时间内提供游客正确之服务.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 服务人员可靠地处理游客之问题.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 服务人员正确地回应游客之疑问.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 合适之营业开始时间与结束时间.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. 服务人员具备高度之服务意愿.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 业者提供安全之休闲环境与设施.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. 服务人员是热诚与友善的.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. 服务人员是具备服务专业的.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. 服务人员从不以任何理由来敷衍游客之需求.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. 服务人员会主动注意游客之需求.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. 游客容易获得服务人员之注意与协助.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. 游客可方便容易地使用各类设施.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. 业者很重视游客之心声(主动询问或进行消费调查).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. 业者了解游客之特殊需求.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	非常 满意	满 意	普 通	不 满 意	非 常 不 满 意
21. 业者提供个人化与友善之服务.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. 针对此次温泉旅游行程, 您的整体旅游满意度为.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

第二部分 游客基本数据(请在适当的□中打√)

- 1、您的性别为: 男 女
- 2、您的年龄为:
- 16岁以下 16—25岁 26—35岁 36—45岁
- 46—55岁 56—65岁 66岁以上
- 3、您的教育程度为:
- 小学 中学(职) 大学(大专)
- 硕士 博士
- 4、您的职业为:
- 无 学生 公务员 教师
- 制造业 服务业 商业
- 自由业 其它(请注明_____)
- 5、此次温泉旅游是:
- 团体旅游行程 个人旅游行程
- 6、您的国籍为:
- 日本
- 香港/澳门
- 中国
- 西方国家(美国、加拿大、英国、法国、德国、澳大利亚)
- 其它_____

—本问卷到此结束 感谢您的协助—