

旅行社服務品質研究問卷

親愛的受訪者您好：

這是一份研究問卷，目的在探討「旅行社服務品質特性」，希望透過您寶貴的意見，使我們更了解遊客目前對「旅行社服務品質的認知程度」，研究結果將作為提升旅行社服務品質的依據。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！

致理技術學院休閒遊憩管理系

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：
18-24 歲 25~34 歲 35~44 歲 45~54 歲 55 歲及以上
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 農業工作者
技術工作 家庭工作 商業工作者 學生 其它(例如:退休)
5. 請問您去大陸旅遊參加旅行團的旅遊為：
第一次 第二次 第三次 四次（含）以上

第二部份：您對這間舉辦這次旅行團的旅行社認知程度為何？請您在最合適的□中打「✓」。

請在以下敘述中，勾選您對這間旅行社的認知程度！

非常不同意 不同意 稍微不同意 普通 稍微同意 同意 非常同意

- | | | | | | | | |
|----------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. 這間旅行社讓我感到信任。..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. 這間旅行社在我親朋好友間具有好名聲。..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. 這間旅行社具有良好的名聲，甚至超過其它的旅行社。..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

第三部份：您對此次帶團領隊人員所提供服務的認同程度為何？請您在最合適的□中打「✓」。

請在以下敘述中，勾選您對帶團領隊的認同程度！

非常不同意 不同意 稍微不同意 普通 稍微同意 同意 非常同意

- | | | | | | | | |
|------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. 旅行團中的領隊人員具有很好的表達能力。..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. 旅行團中的領隊人員具有責任感。..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. 旅行團中的領隊人員讓人感到很親切。..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. 旅行團中的領隊人員具有解說的能力。..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. 旅行團中的領隊人員具有專業的能力。..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. 旅行團中的領隊人員具有與團員協調的能力。..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

第四部份：您對此旅行社的旅行團在品質與價格上的感受程度為何？請您在最合適的□中打「✓」。

請在以下敘述中，勾選您對這次旅行團的感受程度！

非常不同意 不同意 稍微不同意 普通 稍微同意 同意 非常同意

- | | | | | | | | |
|------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. 這間旅行社的旅行團品質很穩定。..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. 這間旅行社的旅行團辦得很好。..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. 這間旅行社的旅行團具有可接受的品質水準。..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. 這間旅行社的旅行團價格很合理。..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. 參加這間旅行社的旅行團讓我覺得很值得。..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

第五部份：您對這間旅行社的旅行團在情感上的感受程度為何？請您在最合適的□中打「✓」。

請在以下敘述中，勾選您對這次旅行團的感受程度！

非常不同意 不同意 稍微不同意 普通 稍微同意 同意 非常同意

- | | | | | | | | |
|-----------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. 這間旅行社的旅行團讓我很感興趣。..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. 這間旅行社的旅行團讓我想參加。..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. 我感覺很放鬆的參加這間旅行社的旅行團。..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. 我對這間旅行社的旅行團感覺很好。..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. 參加這間旅行社的旅行團讓我感到很快樂。..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

第六部份：您對於參加這次旅行團的整體感覺程度為何？請您在最合適的□中打「✓」。

請在以下敘述中，勾選您對此旅遊行程的認同程度！

非常不同意 不同意 稍微不同意 普通 稍微同意 同意 非常同意

- | | | | | | | | |
|--------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. 在這次的旅遊團行程中，我幾乎忘了時間的存在。..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. 這是趟非常愉快的旅遊行程。..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

第七部份：您對推薦這間旅行社的感受程度為何？請您在最合適的□中打「✓」。

請在以下敘述中，勾選您對此旅行社的推薦感受！

非常不同意 不同意 稍微不同意 普通 稍微同意 同意 非常同意

- | | | | | | | | |
|------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. 我會推薦這間旅行社給我的親朋好友。..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. 我會對其它人說關於這間旅行社的好話。..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. 我會鼓勵其它人向這間旅行社購買旅遊產品。..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <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，並祝您旅途愉快！