

溫泉旅遊滿意度調查問卷(港澳中文版)

親愛的朋友，您好：

耽誤您一些時間，這是一項學術調查研究，旨在調查國外觀光客對台灣溫泉旅遊之滿意度現況，以作為後續研擬台灣溫泉旅遊提昇策略之重要參考。您的意見對本研究極為重要，故請按照個人實際感受狀況來回答每題問項。本問卷資料純粹提供學術研究之用，絕不對外公開，敬請安心作答。感謝您的熱心協助！

中華大學 餐旅管理學系
鄧維兆 副教授 敬上

第一部份 當您於溫泉旅遊區結束旅遊活動(泡溫泉或觀光或用餐)後，針對下列每題問項，請勾選您的實際滿意程度(在適當的□中打√)

	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
1. 美觀與獨特風格之硬體設施	<input type="checkbox"/>				
2. 多元之溫泉設施(SPA、三溫暖、按摩池等)	<input type="checkbox"/>				
3. 衛生且清潔之溫泉設施	<input type="checkbox"/>				
4. 完備之消防安全設施	<input type="checkbox"/>				
5. 業者正確提供遊客消費相關資訊	<input type="checkbox"/>				
6. 合理之商品價格	<input type="checkbox"/>				
7. 服務人員於承諾時間內提供遊客正確之服務	<input type="checkbox"/>				
8. 服務人員可靠地處理遊客之問題	<input type="checkbox"/>				
9. 服務人員正確地回應遊客之疑問	<input type="checkbox"/>				
10. 合適之營業開始時間與結束時間	<input type="checkbox"/>				
11. 服務人員具備高度之服務意願	<input type="checkbox"/>				
12. 業者提供安全之休閒環境與設施	<input type="checkbox"/>				
13. 服務人員是熱誠與友善的	<input type="checkbox"/>				
14. 服務人員是具備服務專業的	<input type="checkbox"/>				
15. 服務人員從不以任何理由來敷衍遊客之需求	<input type="checkbox"/>				
16. 服務人員會主動注意遊客之需求	<input type="checkbox"/>				
17. 遊客容易獲得服務人員之注意與協助	<input type="checkbox"/>				
18. 遊客可方便容易地使用各類設施	<input type="checkbox"/>				
19. 業者很重視遊客之心聲(主動詢問或進行消費調查)	<input type="checkbox"/>				
20. 業者了解遊客之特殊需求	<input type="checkbox"/>				

- | | 非常滿意 | 滿意 | 普通 | 不滿意 | 非常不滿意 |
|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 21. 業者提供個人化與友善之服務 | <input type="checkbox"/> |
| 22. 針對此次溫泉旅遊行程，您的整體旅遊滿意度為 | <input type="checkbox"/> |

第二部分 遊客基本資料(請在適當的□中打√)

- 1、您的性別為：
男 女
- 2、您的年齡為：
16 歲以下 16—25 歲 26—35 歲 36—45 歲
46—55 歲 56—65 歲 66 歲以上
- 3、您的教育程度為：
小學 中學(職) 大學(大專)
碩士 博士
- 4、您的職業為：
無 學生 公務員 教師
製造業 服務業 商業
自由業 其他(請註明_____)
- 5、此次溫泉旅遊是：
團體旅遊行程 個人旅遊行程
- 6、您的國籍為：
日本
香港/澳門
中國
西方國家(美國、加拿大、英國、法國、德國、澳大利亞)
其他_____