

工作服務氛圍之研究問卷（管理階層）

親愛的受訪者您好：

這是一份學術問卷，希望透過您寶貴的意見，使我們更了解管理階層對「服務氛圍」的認知程度，研究結果將作為提升工作服務氛圍之參考。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！

致理科技大學休閒遊憩管理系

張國謙 博士

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. 請問您的公司職位為

基層（副理以下） 中階(副理~經理) 高階(協理以上)

構面	您心中對本公司工作的服務氛圍感受程度為何？請在最合適的□中打「✓」。	非常同意	很同意	稍微同意	普通	稍微不同意	不同意	非常不同意
服務氛圍	我們公司的員工有良好的知識和技能來展現卓越的工作和服務品質給顧客.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	我們公司的員工展現卓越的工作和服務表現給顧客時會受到公司高度的表彰和獎賞.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	我們公司提供給顧客的整體服務品質相當的高.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	我們公司提供足夠的資源讓員工得以展現卓越的工作和服務品質給顧客.....	<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，並祝您事事順利！

工作投入之研究問卷（員工）

親愛的受訪者您好：

這是一份學術問卷，希望透過您寶貴的意見，使我們更了解員工對「工作投入」的認知程度，研究結果將作為提升工作投入之參考。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！

致理科技大學休閒遊憩管理系

張國謙 博士

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. 您認為公司目前的工作環境：

很滿意 還不錯 很普通 有點差 非常差

構面	您心中對工作投入的感受程度為何？請在最合適的□中打「✓」。	非常同意	很同意	稍微同意	普通	稍微不同意	不同意	非常不同意
工作投入	我對於我的工作表現很有責任感.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	我會承諾把工作做好.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	我很在意我自己的工作表現.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	我的工作表現會影響我的感受.....	<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，並祝您事事順利！

服務場景研究問卷（顧客）

親愛的受訪者您好：

這是一份學術問卷，希望透過您寶貴的意見，使我們更了解顧客對「服務場景」的感受程度，研究結果將作為提升服務場景之參考。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！

致理科技大學休閒遊憩管理系

張國謙 博士

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. 請問您到陽明山溫泉區的頻率為：

每年 1 次以下 每年 2~4 次 每年 5~6 次 每年 7 次以上

構面	您心中對服務場景的感受程度為何？請在最合適的□中打「✓」。	非常同意	很同意	稍微同意	普通	稍微不同意	不同意	非常不同意
服務場景	這間溫泉館的背景音樂讓人很愉快.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	這間溫泉館的氣味很好.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	這間溫泉館的讓人感到很愉快.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	這間溫泉館很乾淨.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	這間溫泉館有新穎的設施.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	這間溫泉館的建築很吸引人.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	這間溫泉館的色彩組合很吸引人.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	這間溫泉館的設施保養得很好.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

構面	您心中對這間溫泉館的服務人員感受程度為何？請在最合適的□中打「✓」。	非常同意	很同意	稍微同意	普通	稍微不同意	不同意	非常不同意
員工表現	這間溫泉館的員工願意幫助顧客.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	這間溫泉館的員工很有禮貌與親切.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	這間溫泉館的員對顧客很關心.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	這間溫泉館的員工很有熱情.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

構面	您心中對這間溫泉館的感覺程度為何？請在最合適的□中打「✓」。	非常同意	很同意	稍微同意	普通	稍微不同意	不同意	非常不同意
顧客情感	整體而言，這間餐廳讓我覺得有活潑的感覺.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	整體而言，這間餐廳讓我覺得有熱情的感覺.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	整體而言，這間餐廳讓我覺得有興奮的感覺.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

構面	您心中對這間溫泉館的 感覺 程度為何？請在最合適的□中打「✓」。	非常同意	很同意	稍微同意	普通	稍微不同意	不同意	非常不同意
行為 意圖	我下次旅行還會再來這間溫泉館	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	我會推薦這間溫泉館給親朋好友	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	我未來三年內還會再來這間溫泉館	<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，並祝您事事順利！