

您好：

這是一份有關旅遊網站服務品質評估的學術性問卷。調查的目的在於詢問您對於旅遊網站所提供各項服務的重視程度。您的熱心參與對於網站的服務品質提昇具有重要性影響。填寫本問卷約需15-20分鐘，懇請您撥冗並且耐心填答。問卷填答採不記名方式，相關資料僅作為學術研究之用，決不對外公開。感謝您的協助，並祝您萬事如意。

研究計劃主持人

何昶鴛博士

朝陽科技大學休閒事業管理系

第一部份

以下問題是詢問您瀏覽旅遊網站的情形，以及個人基本資料，請依各項敘述，選取適當的答案。

1、您接觸網際網路的時間？

- (1) 半年之內
- (2) 半年至一年
- (3) 一年至兩年
- (4) 兩年至三年

2、您每週平均上網時間？

- (1) 2小時以下
- (2) 2-5小時
- (3) 6-10小時
- (4) 11-15小時
- (5) 16-20小時
- (6) 21小時以上

3、您曾經瀏覽的旅遊網站數目？

- (1) 僅有1個
- (2) 2個
- (3) 3個

(4)4個

(5)五個以上

4、您每週平均瀏覽旅遊網站次數？

(1) 不到1次

(2)1次

(3)2-3次

(4)4-5次

(5)6次以上

5、您每次平均瀏覽旅遊網站的時間？

(1) 2小時以下

(2)2-5小時

(3)6-10小時

(4)11-15小時

(5)16-20小時

(6)21小時以上

6、性別？

(1)男

(2)女

7、年齡？

(1) 19歲以下

(2)20-29歲

(3)30-39歲

(4)40-49歲

(5)50-59歲

(6)60歲以上

8、職業？

- (1) 軍公教
- (2) 企業經理、行政主管
- (3) 自由業
- (4) 學生
- (5) 家庭主婦
- (6) 一般行政人員
- (7) 專業技術人員
- (8) 服務工作人員、銷售員
- (9) 退休人員
- (10) 其他

9、婚姻狀況？

- (1) 單身
- (2) 已婚

10、教育程度？

- (1) 國小及以下
- (2) 國中
- (3) 高中、職
- (4) 專科
- (5) 大學
- (6) 研究所及以上

11、每月平均所得？

- (1) 19,999元以內
- (2) 20,000~29,999元
- (3) 30,000~39,999元
- (4) 40,000~49,999元
- (5) 50,000~59,999元
- (6) 60,000~69,999元
- (7) 70,000~79,999元
- (8) 80,000~89,999元

(9)90,000元以上

第二部分：

下列各項敘述是關於旅遊網站所提供的服務項目。請根據 您對該服務事項的重視程度，

點選適當的項目。(1代表非常不重要, 2代表很不重要, 3代表不重要,7代表非常重要)

非						
常	很					非
不	不	不			很	常
重	重	重	普	重	重	重
要	要	要	通	要	要	要

- 12、網站的資訊分類明確，可以輕易地搜尋到所需要的資訊。
- 13、網友進行旅遊經驗交流，互相學習相關知識。
- 14、網站的選項功能穩定，系統鮮少發生錯誤。
- 15、網站提供的資訊內容易於瞭解。
- 16、網站將網友提供的旅遊資訊編輯成資料庫，提供網友參考。
- 17、網站各項服務功能（例如：資訊查詢）易於操作，文字說明清楚易懂。
- 18、網頁畫面設計美觀、精緻。
- 19、網站提供的資訊內容正確。
- 20、網站以電子郵件或寄發電子報方式提供網友最新的旅遊資訊。
- 21、網站提供自助旅行者結伴同遊的管道。
- 22、網站提供的旅遊資訊項目眾多、豐富。
- 23、網站的各項服務執行步驟簡單明瞭，讓網友清楚知道位於網站之中的位置。
- 24、網站將網友常提出的問題編輯成答問集，供網友參考。
- 25、網站連線快速。

非						
常	很					非
不	不	不			很	常
重	重	重	普	重	重	重
要	要	要	通	要	要	要

- 26、網站迅速回應網友的問題、抱怨申訴與建議。
- 27、網站的內容更新快速，定期提供最新的旅遊資訊。
- 28、網站提供網友線上諮詢服務，詢問旅遊相關問題。
- 29、網友提供個人的旅遊心得或不易獲得的旅遊資訊。
- 30、網頁設計風格合諧、整齊、簡潔明瞭。

- 31、網站提供與其他旅遊相關網站之連結。
- 32、網站提供的旅遊資訊內容與搜尋的主題相關。
- 33、網友發表的文章內容充實。
- 34、網站提供有用的旅遊資訊。
- 35、網站針對網友個人需要，提供個別化的服務（例如：設計旅遊行程、自行設定時間收取旅遊資訊）。
- 36、網站提供的旅遊資訊內容簡短、清楚。
- 37、網站使網友結交到愛好旅遊的新朋友。
- 38、網友針對不同的旅遊主題加以討論，交換意見。
- 39、請問您是否曾經透過旅遊網站購買旅遊商品或服務？

(1) 是

所購買的商品？

- (a)機票
- (b)國內外套裝行程
- (c)國內外自由旅行(機票 + 酒店)
- (d)代定國內外飯店
- (e)其他

(2) 否 (選本答案則問卷結束)

下列各項敘述是關於旅遊網站於消費者購買商品後，所提供的服務項目，請根據您對該服務事項的重視程度，

點選適當的項目。(1代表非常不重要, 2代表很不重要, 3代表不重要,7代表非常重要)

非									
常	很							非	
不	不	不						很	常
重	重	重	普	重	重	重		重	重
要	要	要	通	要	要	要		要	要

- 40、顧客易於在網站購買相關商品或取消訂單。
- 41、網站對於對於線上交易資料有安全的保護措施。
- 42、網站對於顧客線上付款進行充份的確認（例如：顧客身份驗證等）。
- 43、顧客能自行追蹤訂單處理情形。
- 44、網站對於訂單交易的更改、退換事項與時間限制具有明確的說明。

- 45、服務人員能即時地解決顧客下單所遇到的障礙。
- 46、顧客下單後，服務人員能快速地聯絡顧客。
- 47、服務人員能正確、即時處理顧客的下單（例如：
訂房、機票購買等）。
- 48、服務人員能準時提供先前承諾顧客的服務。

基本資料（請填寫基本資料以便做中獎身份確認）	
姓名：	
身分證字號：	(中獎身份確認使用)
e-mail:	
電話：	
地址:	