

附錄 A 問卷

親愛的女士先生您好：

本問卷目的為運用消費者體驗來瞭解美容SPA市場的消費行為，您的寶貴意見將作為美容SPA服務品質改善的方向。本研究結果僅用於學術上討論，以下的問題，請您就參與美容SPA的經驗作答，本問卷將由專人處理，回答內容均予以保密，並且採不記名方式回答，敬請安心作答。謝謝您的合作及支持！
敬祝 順心如意 健康快樂！

中國文化大學國際企業管理研究所

指導教授：何雍慶博士

研究生：陳靜茹 敬上

中華民國 98年 1月

第一部分：體驗行銷

請依據您對於SPA內容相關訊息的重視程度，在適當的□
內打√。

非常
不重
普 重 非
視 視 通 視 常
不 重 重 重 重
重 視 視 視 視
視 視 視 視 視

1. 美容SPA會館的內部裝潢舒適	<input type="checkbox"/>				
2. 美容SPA會館的光線明亮	<input type="checkbox"/>				
3. 美容SPA會館的空氣品質清新	<input type="checkbox"/>				
4. 美容SPA會館環境整潔	<input type="checkbox"/>				
5. 美容SPA會館人員態度親切熱忱	<input type="checkbox"/>				
6. 預約或櫃檯服務人員態度親切熱忱	<input type="checkbox"/>				
7. 美容SPA服務人員很關心我的需求	<input type="checkbox"/>				
8. 美容SPA服務人員能快速回應我的問題	<input type="checkbox"/>				
9. 美容SPA會館提供持續性的美容照護服務	<input type="checkbox"/>				
10. 美容SPA是很安全	<input type="checkbox"/>				
11. 美容SPA會館提供了豐富的美容SPA資訊	<input type="checkbox"/>				
12. 美容師的技術很好	<input type="checkbox"/>				
13. 美容SPA會館的儀器設備值得我信賴	<input type="checkbox"/>				
14. 美容SPA是提供美麗的美容服務	<input type="checkbox"/>				
15. 我覺得美容SPA是一種風潮	<input type="checkbox"/>				
16. 我覺得美容師的口碑很好	<input type="checkbox"/>				
17. 我對美容會館整體的品牌形象很認同	<input type="checkbox"/>				
18. 我會參考別人接受美容SPA的經驗	<input type="checkbox"/>				
19. 我會詢問別人對美容SPA的意見	<input type="checkbox"/>				

第二部分：服務品質

請依據您對於SPA內容相關訊息的重視程度，在適當的□
內打√。

非常
不重視
不重視
普通
重視
非常
重視

1. 美容SPA中心具有現代化、新穎的設備	<input type="checkbox"/>				
2. 美容SPA中心有賞心悅目的建築外觀和寬敞的內部空間	<input type="checkbox"/>				
3. 美容SPA中心的服裝儀容	<input type="checkbox"/>				
4. 美容SPA中心所提供的設備與服務內容相配合	<input type="checkbox"/>				
5. 附屬設施的清潔與衛生	<input type="checkbox"/>				
6. 美容SPA中心對消費者承諾的服務，都能及時完成	<input type="checkbox"/>				
7. 服務人員有能力處理突發狀況	<input type="checkbox"/>				
8. 指導人員的指導方式是讓消費者可信賴的	<input type="checkbox"/>				
9. 美容SPA中心外在的形象與信譽	<input type="checkbox"/>				
10. 美容SPA中心對消費者各項紀錄的準確程度，如交易資料	<input type="checkbox"/>				
11. 服務人員會迅速確實的告知消費者服務內容	<input type="checkbox"/>				
12. 服務人員提供服務的效率	<input type="checkbox"/>				
13. 服務人員幫助消費者的意願	<input type="checkbox"/>				
14. 服務人員的服務態度與耐心	<input type="checkbox"/>				
15. 服務人員對消費者的申訴處理速度與態度	<input type="checkbox"/>				
16. 服務人員會建立消費者的信心	<input type="checkbox"/>				
17. 美容SPA中心在提供服務時，能給予消費者安全感	<input type="checkbox"/>				
18. 服務人員保持對消費者的親切感與禮貌性	<input type="checkbox"/>				
19. 服務人員的專業能力	<input type="checkbox"/>				
20. 美容SPA中心給予不同消費者的照顧程度	<input type="checkbox"/>				
21. 美容SPA中心瞭解不同消費者的個別需求程度	<input type="checkbox"/>				
22. 美容SPA中心開放時段	<input type="checkbox"/>				

第三部分：體驗價值

請依據您對於SPA內容相關訊息的重視程度，在適當的□
內打√。

非常
不重視
不重視
普通
重視
非常
重視

1. 美容SPA的服務品質很一致	<input type="checkbox"/>				
2. 美容SPA的效果很好	<input type="checkbox"/>				
3. 美容SPA的效果很持久	<input type="checkbox"/>				

	非常不重視	不重視	普通	重視	非常重視
4. 美容SPA之收費便宜	<input type="checkbox"/>				
5. 進行美容SPA很值得	<input type="checkbox"/>				
6. 美容SPA服務是一種享受	<input type="checkbox"/>				
7. 美容SPA能帶給我年輕的感覺	<input type="checkbox"/>				
8. 美容SPA服務讓我感覺很舒服	<input type="checkbox"/>				
9. 美容SPA讓我可以很自在享受生活	<input type="checkbox"/>				
10. 我覺得進行美容 SPA 服務很安心	<input type="checkbox"/>				
11. 美容SPA可增加自我認同	<input type="checkbox"/>				
12. 美容SPA會增加個人的品味	<input type="checkbox"/>				
13. 美容SPA可以給別人好印象	<input type="checkbox"/>				
14. 美容 SPA 可以獲得社會認同	<input type="checkbox"/>				
15. 美容 SPA 服務是一種享受	<input type="checkbox"/>				

第四部分：顧客滿意度

請依據您對於SPA內容相關訊息的重視程度，在適當的內打✓。

	非常不重視	不重視	普通	重視	非常重視
1. 我對於美容SPA所提供之設施設備感到滿意	<input type="checkbox"/>				
2. 我對於美容SPA服務人員與美容師的服務水準感到滿意	<input type="checkbox"/>				
3. 我對於美容SPA專業美容師的專業程度感到滿意	<input type="checkbox"/>				
4. 我對於美容SPA所提供的產品感到滿意	<input type="checkbox"/>				
5. 我對美容SPA提供的整體服務感到滿意	<input type="checkbox"/>				

第五部分：基本資料

以下您的個人基本資料問題，僅供本研究學術分析之用，絕不對外公開，請您依據您的實際情況在是當的空格打勾。

1. 性別：男 女

2. 年齡：20歲以下 21-30歲 31-40歲 40歲以上

3. 教育程度：國中以下 高中 專科 大學 研究所以上
4. 婚姻狀況：未婚 已婚
5. 每月個人所得：10000以下 10001-20000 20001-40000 40001-60000
60001以上
6. 職業：學生 非學生
-

本問卷至此結束，非常感謝您的協助，祝您順心愉快！

