



休閒餐飲的消費行為研究—以休閒茶店為例

研究調查問卷

親愛的先生、小姐您好：

感謝您願意撥冗時間，協助填答本問卷！您的寶貴意見，將是本研究成功的最大關鍵！這是一份有關「人口特質」、「生活型態」、「商店屬性考量」、「商店空間形象偏好」與「消費滿意度」、「消費行為」之關係的學術性研究問卷，目的在瞭解當前市面上茶店消費環境是否已符合消費者的期待與需求。本問卷所得資料僅供學術研究之用，填答以匿名方式進行，敬請您放心填答。本問卷各題目之答案並無對錯之分，因此，請依您個人之看法作答即可。由衷感謝您熱情的協助！！

敬祝

生活愉快 事事如意！！

國立政治大學廣告研究所

指導教授：祝鳳岡 博士

研究生：李心齡 敬上

◎註：本研究所指的「休閒茶店」，其實也可以稱為「茶坊」、「茶棧」、「茶館」等，就是有提供消費者座位的茶飲店家，簡單的說，也就是俗稱的泡沫紅茶店或是一些個性茶店、複合式茶店皆是，而在本研究中，所針對在店內消費的茶飲種類也不限制，熱泡茶或是冷調茶皆可。

第一部份：茶店的消費型態

本部分想瞭解您在茶店中所進行的消費型態為何。

(請在適當的□中打V，以下4題皆為單選題)

1.	請問您 <u>平均每個月</u> 到茶店消費多少次？	(1) <input type="checkbox"/> 低於1次 (2) <input type="checkbox"/> 1~3次 (3) <input type="checkbox"/> 4~6次 (4) <input type="checkbox"/> 7~9次 (5) <input type="checkbox"/> 10次以上
2.	請問您通常在茶店 <u>每次的停留時間</u> 會有多久？	(1) <input type="checkbox"/> 半小時內 (2) <input type="checkbox"/> 半小時~1小時 (3) <input type="checkbox"/> 1~2小時 (4) <input type="checkbox"/> 2~3小時 (5) <input type="checkbox"/> 3~4小時 (6) <input type="checkbox"/> 4小時以上
3.	請問您通常到茶店 <u>每次的花費金額</u> 約有多少錢？	(1) <input type="checkbox"/> 100元以下 (2) <input type="checkbox"/> 101~200元 (3) <input type="checkbox"/> 201~300元 (4) <input type="checkbox"/> 301~400元 (5) <input type="checkbox"/> 401~500元 (6) <input type="checkbox"/> 501元以上
4.	請問您通常 <u>一起同行</u> 去茶店消費的 <u>人數</u> 有多少？	(1) <input type="checkbox"/> 獨自1人 (2) <input type="checkbox"/> 2人 (3) <input type="checkbox"/> 3~5人 (4) <input type="checkbox"/> 6~10人 (5) <input type="checkbox"/> 11人以上

(請在適當的□中打V，以下7題皆為**複選題**)

(每個題目您都可以勾選多項答案)

5.	請問您通常 <u>何種時日</u> 去茶店消費? (本題可複選)	(1) <input type="checkbox"/> 週一至週五 (2) <input type="checkbox"/> 週六、週日 (3) <input type="checkbox"/> 特殊假日節日
6.	請問您通常 <u>何種時段</u> 去茶店消費? (本題可複選)	(1) <input type="checkbox"/> 中午用餐時間之前(上午11點半之前) (2) <input type="checkbox"/> 中午用餐時間(上午11點半至下午2點) (3) <input type="checkbox"/> 下午茶(下午2點至晚間5點) (4) <input type="checkbox"/> 晚上用餐時間(晚間5點至晚間9點) (5) <input type="checkbox"/> 宵夜時段(晚間9點至晚間11點) (6) <input type="checkbox"/> 午夜時段(晚間11點過後)
7.	請問您通常 <u>和誰一起去</u> 茶店消費? (本題可複選)	(1) <input type="checkbox"/> 自己一個人 (2) <input type="checkbox"/> 同學、朋友 (3) <input type="checkbox"/> 家人、親戚 (4) <input type="checkbox"/> 情侶、配偶 (5) <input type="checkbox"/> 同事 (6) <input type="checkbox"/> 客戶
8.	請問您通常到茶店消費 <u>主要動機</u> 為何? (本題可複選)	(1) <input type="checkbox"/> 品嚐茶飲 (2) <input type="checkbox"/> 閱讀書報雜誌 (3) <input type="checkbox"/> 聚會聊天 (4) <input type="checkbox"/> 享受空間氛圍 (5) <input type="checkbox"/> 打發閒暇時間 (6) <input type="checkbox"/> 抒解生活壓力 (7) <input type="checkbox"/> 與人洽談公事 (8) <input type="checkbox"/> 處理私人工作 (9) <input type="checkbox"/> 純粹用餐
9.	請問您主要受到何種 <u>資訊來源</u> 的影響，而選擇想要前往的茶店? (本題可複選)	(1) <input type="checkbox"/> 報章雜誌 (2) <input type="checkbox"/> 網際網路 (3) <input type="checkbox"/> 同事親友介紹 (4) <input type="checkbox"/> 電視廣播 (5) <input type="checkbox"/> 恰巧路過 (6) <input type="checkbox"/> 宣傳單
10.	請問您通常到茶店 <u>主要消費飲品</u> 為何? (本題可複選)	(1) <input type="checkbox"/> 無任何飲品消費 (2) <input type="checkbox"/> 單味茶(如紅、綠茶) (3) <input type="checkbox"/> 奶茶類 (4) <input type="checkbox"/> 配料茶類(如加入珍珠) (5) <input type="checkbox"/> 水果茶 (6) <input type="checkbox"/> 養身茶、花草茶 (7) <input type="checkbox"/> 凍飲品(如冰沙) (8) <input type="checkbox"/> 傳統壺泡茶(工夫茶、老人茶) (9) <input type="checkbox"/> 咖啡飲品 (10) <input type="checkbox"/> 果汁飲品
11.	請問您通常到茶店 <u>主要消費餐點</u> 為何? (本題可複選)	(1) <input type="checkbox"/> 無任何餐點消費 (2) <input type="checkbox"/> 中式簡/套餐/單點菜餚 (3) <input type="checkbox"/> 西式簡/套餐/單點菜餚 (4) <input type="checkbox"/> 火鍋類 (5) <input type="checkbox"/> 麵食類 (6) <input type="checkbox"/> 各式點心類(如炸物、滷味、港點)

第二部份：「商店屬性重要程度」VS.「消費滿意程度」

本部分想瞭解當前市面茶店在以下各個項目當中的具備情形。

- (1) 當您在選擇茶店時，對於以下茶店的商店屬性，您的重視程度分別為何？
 (2) 請您綜合評估一下您在茶店有過的消費經驗(無論是過去或是當前的茶店經驗)，對於以下茶店的商店屬性，您的滿意程度分別為何？

(請 **圈選** 出適合的數字，以下全部皆為 **單選題**)

	商店屬性重要程度							消費滿意程度						
	非常 不 重 要	相 當 不 重 要	稍 微 不 重 要	普 通	稍 微 重 要	相 當 重 要	非 常 重 要	非 常 不 滿 意	相 當 不 滿 意	稍 微 不 滿 意	普 通	稍 微 滿 意	相 當 滿 意	非 常 滿 意
1. 茶飲的 <u>品質、口味</u>	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
2. 茶飲的 <u>選擇多樣性</u>	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
3. 茶飲的 <u>價格</u>	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
4. 茶飲的 <u>份量</u>	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
5. 提供 <u>非茶飲類</u> 的飲料產品	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
6. 非茶飲類飲料產品的 <u>品質、口味</u>	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
7. 非茶飲類飲料產品的 <u>選擇多樣性</u>	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
8. 非茶飲類飲料產品的 <u>價格</u>	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
9. 非茶飲類飲料產品的 <u>份量</u>	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
10. 提供飲品之外的 <u>其他餐點料理</u>	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
11. 餐點料理的 <u>品質、口味</u>	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
12. 餐點料理種類的 <u>選擇多樣性</u>	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
13. 餐點料理的 <u>價格</u>	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
14. 餐點料理的 <u>份量</u>	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
15. 飲料、餐點的 <u>裝飾與擺盤設計</u>	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
16. 使用餐具的 <u>質感與風格</u>	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
17. <u>服務接待與回應</u> 的速度	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
18. <u>出餐</u> 速度	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
19. 提供 <u>報章雜誌、影像媒體</u> 觀賞	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
20. 提供 <u>無線上網</u>	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
21. 服務人員的 <u>服務態度</u>	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
22. 服務人員 <u>專業知識</u> 豐富	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
23. 店面 <u>外觀設計</u> 具有特色	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
24. <u>店名命名</u> 獨特	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
25. 店內 <u>裝潢</u> 風格設計	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7

(請圈選出適合的數字，以下全部皆為單選題)

	商店屬性重要程度							消費滿意程度							
	非常 不 重 要	相 當 不 重 要	稍 微 不 重 要	普 通	稍 微 重 要	相 當 重 要	非 常 重 要	非 常 不 滿 意	相 當 不 滿 意	稍 微 不 滿 意	普 通	稍 微 滿 意	相 當 滿 意	非 常 滿 意	
26.	店內 <u>照明</u> 效果	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
27.	<u>洗手間</u> 的空間設計	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
28.	<u>洗手間</u> 的數量	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
29.	商店 <u>店面面積大小</u>	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
30.	與 <u>鄰桌間</u> 的距離間隔(擁擠程度)	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
31.	桌椅的 <u>質感與舒適度</u>	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
32.	有 <u>私人</u> 的空間(包廂、屏障拉廉)	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
33.	播放 <u>音樂</u> 類型、風格	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
34.	播放 <u>音樂</u> 音量	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
35.	店內 <u>氣味</u>	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
36.	<u>空調</u> 溫控得宜	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
37.	<u>停車</u> 之 <u>便利性</u>	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
38.	<u>地點</u> 之 <u>易達性</u>	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
39.	座落區域的 <u>周遭環境</u> (立地環境)	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
40.	<u>營業時間</u> 的起迄與長短	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
41.	餐館的 <u>知名度</u>	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
42.	友人 <u>推薦</u>	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
43.	餐館的 <u>口碑形象</u>	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
44.	是否為 <u>連鎖</u> 體系	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
45.	<u>其他店內顧客</u> 的素質水準	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7

第三部份：茶店的整體滿意度

(請在適當的□中打V，本題為單選題)

1.	就您過去前往茶店的經驗，請問您對於當前市面上茶店的 <u>整體滿意度</u> 為何？	(1) <input type="checkbox"/> 非常 <u>不滿意</u> (2) <input type="checkbox"/> 相當 <u>不滿意</u> (3) <input type="checkbox"/> 稍微 <u>不滿意</u> (4) <input type="checkbox"/> 普通 (5) <input type="checkbox"/> 稍微 <u>滿意</u> (6) <input type="checkbox"/> 相當 <u>滿意</u> (7) <input type="checkbox"/> 非常 <u>滿意</u>
----	--	--

第四部份：茶店的商店空間形象

(請在適當的□中打V，本題為**複選題**)

1.	請您勾選出右方表格中您比較喜好的茶店空間形象設計風格。 (本題可複選)	(1) <input type="checkbox"/> 中國仿古	(2) <input type="checkbox"/> 美式 PUB	(3) <input type="checkbox"/> 英式古典
		(4) <input type="checkbox"/> 歐式鄉村	(5) <input type="checkbox"/> 日式禪風	(6) <input type="checkbox"/> 南洋風情
		(7) <input type="checkbox"/> 鄉土農村	(8) <input type="checkbox"/> 都會時尚	(9) <input type="checkbox"/> 個性創作
		(10) <input type="checkbox"/> 華麗奢華	(11) <input type="checkbox"/> 懷舊情景	(12) <input type="checkbox"/> 酷炫前衛
		(13) <input type="checkbox"/> 慵懶頹麗	(14) <input type="checkbox"/> 粗獷原野	(15) <input type="checkbox"/> 溫馨幽雅
		(16) <input type="checkbox"/> 簡約俐落	(17) <input type="checkbox"/> 古樸雅致	(18) <input type="checkbox"/> 景觀休閒

第五部份：生活型態

本部分想要瞭解您在日常生活上對一些事物的感受與看法為何。

(請**圈選**出適合的數字，全部皆為**單選題**)

		非常不同意	相當不同意	稍微不同意	普通	稍微同意	相當同意	非常同意
1.	您認為做事或休閒時，單獨行動比較自由自在	1	2	3	4	5	6	7
2.	放假時，您喜歡找個悠閒舒適的室內空間讓自己消磨時間	1	2	3	4	5	6	7
3.	無論任何新奇的食物，您都會想要嘗試一下	1	2	3	4	5	6	7
4.	為了好吃的東西，即使要您排隊排很久都無所謂	1	2	3	4	5	6	7
5.	選擇餐飲店家時，您會多看幾家比較一下再做決定	1	2	3	4	5	6	7
6.	知道哪裡有美味的食物，再遠您都願意跑去品嚐看看	1	2	3	4	5	6	7
7.	您認為選擇不同的茶店，可以彰顯個人獨特的個性與特色	1	2	3	4	5	6	7
8.	您的意見常常會成為大家的指標	1	2	3	4	5	6	7
9.	您對自己的品味和鑑賞能力相當有自信	1	2	3	4	5	6	7
10.	您重視生活品質及生活享受	1	2	3	4	5	6	7
11.	您很滿意現在的生活情況	1	2	3	4	5	6	7
12.	到處尋訪美食餐廳，是您休閒活動中非常重要的一部份	1	2	3	4	5	6	7
13.	您認為知名品牌的產品或店家，通常品質也會比較好	1	2	3	4	5	6	7
14.	買東西時，您會選擇人潮多、大家都在排隊的店家去買	1	2	3	4	5	6	7
15.	您習慣到同一家餐廳或同一連鎖品牌的餐廳用餐	1	2	3	4	5	6	7
16.	您喜歡去觀察形形色色的人群與事物	1	2	3	4	5	6	7
17.	您喜歡豐富有變化的生活	1	2	3	4	5	6	7
18.	相較於其他飲料，茶飲是你的最愛	1	2	3	4	5	6	7
19.	您喜歡吸收有關茶葉的相關知識	1	2	3	4	5	6	7
20.	您喜歡飲茶是因為好喝，而不是因為茶有健康、養身功效	1	2	3	4	5	6	7

第六部份：茶店的未來再消費意願與推薦意願

(請在適當的□中打V，全部皆為單選題)

1.	請問您，未來是否還有意願 <u>再次前往</u> 茶店消費？	(1) <input type="checkbox"/> 非常無意願 (2) <input type="checkbox"/> 相當無意願 (3) <input type="checkbox"/> 稍微無意願 (4) <input type="checkbox"/> 普通 (5) <input type="checkbox"/> 稍微有意願 (6) <input type="checkbox"/> 相當有意願 (7) <input type="checkbox"/> 非常有意願
2.	請問您，未來是否還有意願 <u>推薦親朋好友或他人前來</u> 茶店消費？	(1) <input type="checkbox"/> 非常無意願 (2) <input type="checkbox"/> 相當無意願 (3) <input type="checkbox"/> 稍微無意願 (4) <input type="checkbox"/> 普通 (5) <input type="checkbox"/> 稍微有意願 (6) <input type="checkbox"/> 相當有意願 (7) <input type="checkbox"/> 非常有意願

第七部份：基本資料

(請在適當的□中打V，全部皆為單選題)

1.	性別	(1) <input type="checkbox"/> 男 (2) <input type="checkbox"/> 女
2.	年齡	(1) <input type="checkbox"/> 15歲以下 (2) <input type="checkbox"/> 16~18歲 (3) <input type="checkbox"/> 19~22歲 (4) <input type="checkbox"/> 23~30歲 (5) <input type="checkbox"/> 31~40歲 (6) <input type="checkbox"/> 41~50歲 (7) <input type="checkbox"/> 51~60歲 (8) <input type="checkbox"/> 60歲以上
3.	學歷	(1) <input checked="" type="checkbox"/> 研究所及以上 (2) <input type="checkbox"/> 大學/專 (3) <input checked="" type="checkbox"/> 高中/職 (4) <input type="checkbox"/> 國中及以下
4.	職業現況	(1) <input type="checkbox"/> 學生 (2) <input type="checkbox"/> 就業中-外勤職務 (3) <input type="checkbox"/> 就業中-內勤職務 (4) <input type="checkbox"/> 就業中-內外勤均有 (5) <input type="checkbox"/> 家管 (6) <input type="checkbox"/> 待業 (7) <input type="checkbox"/> 退休 (8) <input type="checkbox"/> 其他
5.	平均月收入	(1) <input type="checkbox"/> 1萬以下 (2) <input type="checkbox"/> 1~3萬 (3) <input type="checkbox"/> 3~5萬 (4) <input type="checkbox"/> 5~7萬 (5) <input type="checkbox"/> 7萬以上
6.	平均每月可支用之消費金額	(1) <input type="checkbox"/> 3千以下 (2) <input type="checkbox"/> 3千~6千 (3) <input type="checkbox"/> 6千~1萬 (4) <input type="checkbox"/> 1萬~2萬 (5) <input type="checkbox"/> 2萬~3萬 (6) <input type="checkbox"/> 3萬以上
7.	婚姻狀況	(1) <input type="checkbox"/> 未婚 (2) <input type="checkbox"/> 無小孩 (3) <input type="checkbox"/> 最小的小孩在6歲以下 (4) <input type="checkbox"/> 最小的小孩在7~17歲 (5) <input type="checkbox"/> 最小的小孩在18歲以上
8.	現時居住地	(1) <input type="checkbox"/> 基隆 (2) <input type="checkbox"/> 台北市 (3) <input type="checkbox"/> 台北縣 (4) <input type="checkbox"/> 桃竹苗 (5) <input type="checkbox"/> 台中市 (6) <input type="checkbox"/> 台中縣 (7) <input type="checkbox"/> 其他縣市

~問卷已全部完畢，非常感謝您撥冗填答~
也煩請您再次確認問卷是否有無漏答
十分感謝您熱心的參與，謝謝！！