

附錄 問卷

親愛的女性消費者，您好！

這是一份關於「day Spa商店印象與再購意願」之學術問卷。(註：day Spa為無住宿,位在都會區,提供各種臉部及身體療程之Spa)若您是女性且去過day Spa消費，希望您依照自身感受情況填答此問卷。本問卷採不具名方式，不會對外公開，請您安心填答。感謝您的熱心參與，祝您身體健康 青春永駐

國立政治大學 經濟研究所
指導教授 朱文增博士
研究生 賴威熿 敬上

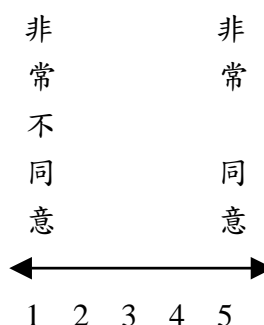
第一部分：Day Spa 整體商店印象

以下題目，將請教您在選擇day Spa商店時，所考慮因素的重要程度，以及目前為止對該Spa店的滿意程度為何？請依照您個人看法來圈選適當的數字。

	這個因素 對您而言重要嗎？					目前消費 day Spa 所給您的滿意度？				
	沒	很		重	要	不	很		滿	意
	影	響				意	意			
例：環境乾淨清潔	1	2	3	4	⑤	1	2	3	4	⑤
1. 療程品質佳	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2. 服務人員的儀容及外貌	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3. 商店外觀有特色	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
4. 療程種類多	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
5. 消費前後服務人員態度一致	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
6. 天花、地板、牆面整體色調與材質	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
7. 療程能滿足自己的需要	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
8. 服務人員能立即處理顧客反應的問題	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
9. 室內的燈光與照明	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
10. 店家能持續更新並擴充療程種類	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
11. 服務人員具專業性	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
12. 有自然採光	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
13. 價格合理，符合品牌價位	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
14. 店內提供寄物櫃保管個人財物	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
15. 衛浴更衣間的設計質感	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

	這個因素 對您而言重要嗎？					目前消費 day Spa 所給您的滿意度？				
	沒 影 響			很 重 要		不 滿 意			很 滿 意	
16. 有多樣消費方式，如信用卡、 簽帳卡	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
17. 療程室內有獨立冷暖空調	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
18. 經常有促銷活動	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
19. 店內逃生設備完善	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
20. 療程室隔音佳、隱密性高	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
21. 店內使用防火建材	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
22. 療程室裡有足夠空間	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
23. 服務人員禮貌、態度友善	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
24. 療程室數量足夠	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
25. 服務人員了解個別顧客需求	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
26. 衛浴更衣間裡有足夠空間	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
27. 服務人員能詳盡解說各種療程之 內容、價格及設施使用方式	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
28. 衛浴更衣間數量足夠	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
29. 營業時間符合需求	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
30. 衛浴更衣間乾濕規劃分明	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
31. 電話預約療程方便	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
32. 有足夠的盥洗用具和毛巾	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
33. 等候服務時間不長	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
34. 整體動線規劃順暢	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
35. 附近交通便利	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
36. 有服務人員隨時清潔環境	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
37. 音樂柔和、令人放鬆	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
38. 店內空氣清新、可聞到薰香味	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
39. 坐落位置的四週環境幽靜單純	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

第二部分：再度光臨意願



1. 我會再次來此間 Spa 館

第三部分：消費行為

1. 今天是跟誰一起來此消費（單選）

- (1) 自己一人 (2) 家人、親戚 (3) 同事、朋友
(4) 其他

2. 今天的療程金額是（單選）

（註：若您是購買包期課程，則就您所購買之平均單堂價格來勾選

例如包期 10 堂為 2 萬元則一堂為 2,000 元）

- (1) 1,000 元以下 (2) 1,001~2,000 元 (3) 2,001~3,000 元
(4) 3,001~4,000 元 (5) 4,001~5,000 元 (6) 5,001 元及以上

3. 平均多久來店內作一次 Spa（單選）

- (1) 每週一次以上 (2) 每週一次 (3) 兩週一次
(4) 每月一次 (5) 兩三個月一次 (6) 很少來或第一次來

4. 平均一次在店內消費時間（單選）

- (1) 不滿 1 小時 (2) 滿 1 小時不滿 2 小時
(3) 滿 2 小時不滿 3 小時 (4) 滿 3 小時及以上

5. 通常什麼時段來作 Spa（單選）

- (1) 週一至週五白天 (2) 週一至週五晚上
(3) 週末及例假日白天 (4) 週末及例假日晚上

第四部份：基本資料

1. 年齡

- (1) 不滿 20 歲 (2) 20—29 歲 (3) 30—39 歲
(4) 40—49 歲 (5) 50—59 歲 (6) 60 歲及以上

2. 婚姻狀況

- (1) 已婚 (2) 未婚 (3) 其他

3. 教育程度

- (1) 國中（含）以下 (2) 高中（職） (3) 大學（專科）
(4) 研究所（含）以上

4. 目前的職業

- (1) 軍公教人員 (2) 家庭主婦 (3) 企業經營者
(4) 上班族 (5) 學生 (6) 其他

5. 平均月收入

- (1) 20,000 以下 (2) 20,001—40,000 (3) 40,001—60,000
(4) 60,001—80,000 (5) 80,001—100,000 (6) 100,000 以上

問卷到此結束，煩請您再詳細檢查有無漏填之處，再次謝謝您的熱情與支持