

親愛的消費者：您好！

為了瞭解您的需求，以提高網路購物環境的服務品質，希望經由您的協助填寫此份問卷，提供廠商經營網路購物之參考。您的回答只作為整體資料分析使用，不會移作他用，希望您能放心作答。

謝謝您的合作！

主辦單位：明新技術學院企業管理系
交通大學經營管理研究所

第一部份

(一) 請根據您最近一次所購買的產品回答下列問題。

非 不 稍 無 稍 同 非
常 同 不 意 同 意 常
不 意 同 見 意 同
同 意 意 意

1. 使用特定品牌的產品，能表現出自我的個性與風格。
2. 使用與眾不同的產品時，可以提高我的身份與地位。
3. 此產品可以用就好了，不必太講究。
4. 購買產品時，我很擔心買不到好的東西。
5. 買錯了東西我會回去更換。
6. 沒有此產品我會非常地不方便。

(二) 針對該項產品，廠商所提供的服務情形以及您對服務的滿意度為何？

1. 當我購買後，廠商在多久時間內打電話詢問產品是否符合需求及使用的相關情形？

3 天內 3 至 5 天 5 天以上 不曾打電話

2. 當我購買後，發覺產品功能有異時，通知廠商要求解決，廠商在多久時間內處理完畢？

1 週內 1 至 2 週 2 週以上 廠商相應不理
所購產品未曾發生問題

3. 若我對產品的規格、顏色、包裝或運送地點提出個別更動之要求，廠商願意全力配合。

是 否 不曾提出要求

4. 若下次有需要時，我仍會向同一廠商購買此產品。

非常不可能 不可能 不一定 可能 非常可能

5. 當我的親友需要購買類似產品時，我會很樂意地推薦他們上網向該廠商購買。

非常不可能 不可能 不一定 可能 非常可能

第二部份

此部份是要瞭解消費者個人特性資料，請您在適當的『 』中打”ˇ”。

非 不 稍 無 稍 同 非
常 同 不 意 同 意 常
不 意 同 見 意 同
同 意 意
意

1. 在談話中，即使是對方臉部表情的細微變化，我也會感覺出來。
2. 即使大家都笑得煞有其事，我通常還是能夠察覺出來，其實他們認為這個笑話品味不高。
3. 對於瞭解別人的情緒和動機，我有很強的直覺能力。
4. 我通常能由對方的眼神中，察覺自己是否說了些不恰當的話。
5. 我通常能夠從別人的眼神中洞悉他們的真正情緒。
6. 如果有人對我說謊，我通常能夠從他的表情中立即察覺出來。

7. 對我而言，維持群體的和諧是很重要的。
8. 我因周圍的人快樂而感到快樂。
9. 我時常覺得與他人之間的關係較自己的成就來得重要。
10. 當我在作升學或就業的抉擇時，我會考慮父母的意見。
11. 尊重群體的決策，對我而言很重要。
12. 即使我非常不同意團體成員的意見，但我也會避免爭執。

第三部份

個人基本資料

1. 性別 男 女

2. 年齡 20 歲以下 21-30 歲 31-40 歲 41 歲以上

3. 請問您近一年內上網購物的次數：大約 _____ 次

4. 請問您最近一次上網購物的金額為 _____ 元

問卷全部結束，再次謝謝您的合作！