

親愛的先生、小姐您好：

這是一份由國科會所補助的學術性研究計畫問卷，主要的目的是探討產業特質、生活型態與顧客滿意度指標之研究。這份問卷的每一個題目並沒有標準答案，只要依照您真實的狀況作答即可，研究的發現將有助於產、官、學界對台灣居民的生活型態與對一般產品及服務滿意度的了解。您所有的填寫資料我們保證將絕對保密，若您對本研究或填寫過程中有任何的問題，請隨時向我們的訪員提出，他將盡所能為您解答，您的協助是本研究順利完成的關鍵。十分感謝 您的撥冗賜答。敬祝

身體健康

萬事如意

國立成功大學企業管理研究所

計畫主持人：賴孟寬 教授

研究生助理：徐怡盈、陳勇順

蕭鈺蓉、鄭勇志

88年2月

第一部份：生活型態

請針對下列的每一個陳述，在其右邊最能代表您的意見的題項的空格中打勾。

極 不 有 極
不 不 太 些 極
同 同 同 普 同 同
意 意 意 通 意 意
意 意 意 意 意 意

流行傾向

1. 打扮光鮮是我生活的重心。
2. 在別人眼中，我是個時髦的人。
3. 我是一個喜歡追求時髦的人。
4. 我常嘗試變換新的髮型。
5. 我比其他更會打扮自己。

6. 我希望能被認為是跟得上流行的人。
7. 我喜歡嘗試新事物的挑戰。
8. 我喜歡去學習一些事情，那怕它對我以後一點用處也沒有。

飲食

1. 我避免食用高膽固醇 (ex: 蛋黃、內臟類、青蚵.....) 的食物。
2. 我避免食用高鹽分的食物。
3. 我避免食用含有食品添加物的食物。
4. 我避免食用含高糖分的食物。
5. 我避免食用含高脂肪的食物。

6. 廚房是家中我最喜歡的地方。
7. 我會隨意地烘培食物。
8. 我會從雜誌中找尋食譜。
9. 我喜歡烘培。

藝文習慣

1. 通常我看雜誌比看電視花的時間多。
2. 我每個月至少會買一本書或雜誌。
3. 我經常閱讀書籍雜誌或吸收新知識。
4. 我會到劇場看舞台劇表演。
5. 觀賞藝術活動豐富我的生活。

6. 我會去聽現場演唱會。
7. 我隨時注意藝文消息。
8. 我會去參觀藝廊或博物館。

極 不 有 極
不 太 些 同 同
同 同 普 同 同
意 意 通 意 意 意

運動休閒

- 1.我每星期至少運動三次。
- 2.我是職業球隊的忠實球迷。
- 3.我喜歡到現場觀賞運動比賽。
- 4.我經常看體育競賽的轉播。

公益觀點

- 1.我目前至少是一個社會團體的義工。
- 2.我樂意從事社區計劃 (ex:大掃除、綠化活動、書香社區.....)。
- 3.我願意多付一點錢去買天然材質的產品。
- 4.即使會減低清潔的效率，我也願意變換習慣使用的品牌，去買一個具環保性的清潔產品。

生活、工作與其他

- 1.我對台灣的經濟有信心。
- 2.我對台灣的政治情勢有信心。
- 3.我覺得我無法控制自己生活的方向。
- 4.我總覺得我的能力不如別人。
- 5.我追求生活中的樂趣與享受。

- 6.我喜歡驚奇的人、事、物。
- 7.在團體中，我喜歡當負責人。
- 8.我常常渴望刺激。
- 9.有些東西我會寧願自己動手做，而不會用買的。
- 10.我認為自己是個知識份子。

- 11.我對機械類事物感到非常有興趣，如引擎如何運作.....等。
- 12.我喜歡我的一生中有很多的刺激。
- 13.我喜歡以木質、金屬、或是其他材質來自己動手做東西。
- 14.我喜歡自己動手做一些東西。

第二部份：請對下列八項常接觸之產品或服務，依據您的一般概念回答各項問題。

依據您對電信業產品及其所提供的服務回答下列問題：

(例如：通訊服務、手機、B.B.Call.....等)

極 不 有 極
不 太 些 同 同
同 同 普 同 同
意 意 通 意 意

在購買前

- 1.我對於目前民營電信業者所提供的產品與服務品質有著很高的期望。
- 2.我相信我可以買到完全滿足我個人需求的電信產品與服務。
- 3.我相信我可以買到無瑕疵的電信產品與服務。

對購買產品後的感覺

- 1.我覺得我買到高品質的電信產品與服務。
- 2.我覺得我買到了符合我當初期望水準的電信產品與服務。
- 3.以我所支付的價格來看，我買到的電信產品與服務是物超所值。
- 4.我覺得我買到的電信產品與服務，是量身定做，真正滿足我個人需求的。
- 5.我覺得我買到的電信產品與服務，出現瑕疵的機會極低。

- 6.以我所買到的電信產品與服務來看，我支付的價格是值得的。
- 7.我所買到的電信產品與服務的表現，比理想中的好。
- 8.整體而言，我對於我所買到的電信產品與服務感到十分滿意。
- 9.當我對購買的電信產品與服務感到不滿意時，我會向其經銷商或製造商提出抱怨。
- 10.我覺得電信業者對於顧客所提出的抱怨，有很好的處理程序。

- 11.價格的上漲並不會影響我再次購買電信產品與服務的意願。
- 12.對於某些品牌所提供的電信產品及提供的服務，我會重複購買。
- 13.電信產品與服務的價格調降時，會引發我的購買意願。

- 14.整體而言，您給目前的電信產業多少分？ _____分。
- 15.您認為最令您滿意的電信業者是 _____。

請依據您對家電產品及其所提供的服務回答下列問題：

(例如：電視、音響、烤箱、吹風機.....等)

極
不
同
意

不
太
同
意

普
通

有
些
同
意

同
意

極
同
意

在購買前

- 1.我對於目前家電業者所提供的產品與服務品質有很高的期望。
- 2.我相信我可以買到完全滿足我個人需求的家電產品與服務。
- 3.我相信我可以買到無瑕疵的家電產品與服務。

對購買產品後的感覺

- 1.我覺得我買到了高品質的家電產品與服務。
- 2.我覺得我買到了符合我當初期望水準的家電產品與服務。
- 3.以我所支付的價格來看，我買到的家電產品與服務是物超所值。
- 4.我覺得我買到的家電產品與服務，是量身定做，真正滿足我個人需求的。
- 5.我覺得我買到的家電產品與服務，出現瑕疵的機會極低。

- 6.以我所買到的家電產品與服務來看，我支付的價格是值得的。
- 7.我所買到的家電產品與服務的表現，比我理想中的好。
- 8.整體而言，我對於我所買到的家電產品與服務感到十分滿意。
- 9.當我對購買的家電產品與服務感到不滿意時，我會向零售商或製造商提出抱怨。
- 10.我覺得家電業者對於顧客所提出的抱怨，有很好的處理程序。

- 11.價格的上漲並不會影響我再次購買家電產品與服務的意願。
- 12.對於某些品牌的家電產品及所提供的服務，我會重複購買。
- 13.家電產品與服務的價格調降，會引發我的購買意願。

- 14.整體而言，您給目前的家電產品多少分？ _____分。
- 15.您認為最令您滿意的家電業者是 _____。

請依據您對鐵路運輸及其所提供的服務回答下列問題：

(例如：台鐵所提供的各種車次及載運服務)

極
不
同
意

不
同
意

不
太
同
意

普
通

有
些
同
意

同
意

極
同
意

在搭乘前

- 1.我對於台鐵所提供的服務品質有很高的期望。
- 2.我相信台鐵所提供的服務可以完全滿足我的需求。
- 3.我相信台鐵所提供的服務是無可挑剔的。

對搭乘後的感覺

- 1.我覺得台鐵所提供的是高品質的服務。
- 2.我覺得台鐵所提供的服務是符合我當初期望的水準。
- 3.以我所支付的價格來看，台鐵所提供的服務是物超所值的。
- 4.我覺得台鐵所提供的服務，是真正滿足我個人需求的。
- 5.我覺得台鐵所提供的服務，出現瑕疵的機會極低。

- 6.以我所享受到台鐵提供的服務來看，我支付的價格是值得的。
- 7.我覺得台鐵在服務上的表現，比我理想中的好。
- 8.整體而言，我對於台鐵提供的服務感到十分滿意。
- 9.當我對台鐵的服務感到不滿意時，我會向他們提出抱怨。
- 10.我覺得台鐵對於顧客所提出的抱怨，有很好的處理程序。

- 11.票價的上漲並不會影響我再次搭乘台鐵的意願。
- 12.我會重複搭乘台鐵。
- 13.票價的調降會引發我搭乘台鐵的意願。

- 14.整體而言，您給台灣的鐵路業多少分？ _____分。

請依據您對百貨公司及其所提供的服務一般來說：

(大型量販店不包括)

極
不
同
意

不
同
意

不
太
同
意

普
通

有
些
同
意

同
意

極
同
意

在消費前

- 1.我對於目前百貨公司所提供的產品與服務品質有很高的期望。
- 2.我相信百貨公司所提供的產品與服務，可以完全滿足我的個人需求。
- 3.我相信百貨公司提供的產品與服務是無瑕疵的。

對消費後的感覺

- 1.我覺得我在百貨公司裡消費的，是高品質的產品與服務。
- 2.我覺得我在百貨公司裡買到的產品與服務是符合我當初期望。
- 3.以我所支付的價格來看，我在百貨公司裡買到的產品與服務是物超所值的。
- 4.我覺得我在百貨公司裡消費的產品與服務，是量身定做，真正滿足我個人需求的。
- 5.我覺得我在百貨公司裡消費的產品與服務，出現瑕疵的機會極低。

- 6.以我在百貨公司裡買到的產品與服務而言，我支付的價格是值得的。
- 7.我在百貨公司裡買到的產品與服務的表現，比我理想中的好。
- 8.整體而言，我對於我在百貨公司裡買到的產品與服務感到十分滿意。
- 9.當我對在百貨公司裡買到的產品與服務感到不滿意時，我會向百貨公司或產品製造商提出抱怨。
- 10.我覺得百貨公司對於顧客所提出的抱怨，有很好的處理程序。

- 11.價格的上漲並不會影響我再次到百貨公司消費的意願。
- 12.我會重複到特定的百貨公司消費。
- 13.價格的調降會引發我到百貨公司消費的意願。

- 14.整體而言，您給目前的百貨公司多少分？ _____分。
- 15.您認為最令您滿意的百貨公司是 _____。

請依據您對銀行及其所提供的服務一般來說：

(例如：存放款業務、信用卡、理財諮詢.....等)

極
不
同
意

不
太
同
意

普
通

有
些
同
意

同
意

極
同
意

在購買前

- 1.我對於目前銀行業者所提供的金融商品與服務品質有很高的期望。
- 2.我相信我可以買到完全滿足我個人需求的金融商品與服務。
- 3.我相信我可以買到無瑕疵的金融商品與服務。

對購買產品後的感覺

- 1.我覺得我享受到的都是高品質的金融商品與服務。
- 2.我覺得我享受到符合我當初期望水準的金融商品與服務。
- 3.以我所支付的費用來看，我享受到的金融商品與服務是物超所值。
- 4.我覺得我享受到的金融商品與服務，是物超所值，真正滿足我個人需求的。
- 5.我覺得我享受到的金融商品與服務，出現瑕疵的機會極低。

- 6.以我所享受到的金融商品與服務來看，我支付的費用是值得的。
- 7.我享受到的金融商品與服務，比理想中的好。
- 8.整體而言，我對於我享受到的金融商品與服務感到十分滿意。
- 9.當我對購買的金融商品與服務感到不滿意時，我會向銀行提出抱怨。
- 10.我覺得銀行業者對於顧客所提出的抱怨，有很好的處理程序。

- 11.費用的上漲並不會影響我再次購買金融商品與服務的意願。
- 12.我會重複購買某家銀行所提供的金融商品與服務。
- 13.費用的調降會引發我購買金融商品與服務的意願。

- 14.整體而言，您給目前的銀行業者多少分？ _____分。
- 15.您認為最令您滿意的銀行是 _____。

請依據您對公立醫院的醫療技術及其所提供的服務一般來說：

(例如：教學醫院、省立醫院.....等，一般私人診所不包括)

極
不
同
意

不
太
同
意

普
通

有
些
同
意

同
意

極
同
意

在就醫前

- 1.我對於目前公立醫院所提供的醫療技術與服務品質有著很高的期望。
- 2.我相信在公立醫院裡，可以得到完全滿足我個人需求的醫療技術與服務。
- 3.我相信我可以在公立醫院裡得到無瑕疵的醫療技術與服務。

對就醫後的感覺

- 1.我覺得在公立醫院裡得到的都是高品質的醫療技術與服務。
- 2.我覺得我在公立醫院裡得到了符合當初期望水準的醫療技術與服務。
- 3.以我所支付的費用來看，公立醫院所提供的醫療技術與服務是令我滿意的。
- 4.我覺得我在公立醫院裡接受到的醫療技術與服務，是真正滿足我個人需求的。
- 5.我覺得我在公立醫院裡接受的醫療技術與服務，出現瑕疵的機會極低。

- 6.以我在公立醫院得到的醫療技術與服務而言，我支付的費用是值得的。
- 7.公立醫院醫療技術與服務的表現，比我理想中的好。
- 8.整體而言，我對於我在公立醫院所得到的醫療技術與服務感到十分滿意。
- 9.當我對醫療技術與服務感到不滿意時，我會向醫院提出抱怨。
- 10.我覺得醫院對於病患所提出的抱怨，有很好的處理流程。

- 11.生病時，價格的上漲不會影響我再到此公立醫院看病的意願。
- 12.我會固定到某家公立醫院看病或接受檢查。
- 13.生病時，醫療服務的降價會引發我上公立醫院看病或做檢查的意願。

- 14.整體而言，您給台灣的醫院多少分？ _____分。
- 15.您認為最令您滿意的醫院是 _____。

請依據您對台電所提供的服務一般來說：

極
不
同
意

不
太
同
意

普
通

有
些
同
意

同
意

極
同
意

在辦理戶政事務前

- 1.我對於台電提供的服務品質有很高的期望。
- 2.我相信我可以得到能滿足生活需求的電力服務。
- 3.我相信我可以得到無瑕疵的電力服務。

對處理完戶政事務後的感覺

- 1.我覺得我得到的是高品質的電力服務。
- 2.我覺得我得到符合我當初期望的電力服務。
- 3.以我所支付的費用來看，我得到的電力服務是物超所值的。
- 4.我覺得我得到的電力服務，是真正滿足我生活所需的。
- 5.我覺得我得到的電力服務，出現瑕疵的機會極低。

- 6.以我所得到的電力服務而言，我支付的費用是值得的。
- 7.台電提供的電力服務表現，比理想中的好。
- 8.整體而言，我對於台電提供的電力服務感到十分滿意。
- 9.當我對台電的服務感到不滿意時，我會向台電提出抱怨。
- 10.我覺得台電對於民眾所提出的抱怨，有很好的處理程序。

如果今天台電並非獨佔事業，市場上有其他電力提供業者存在時

- 11.電力費用的上漲不會影響我接受台電提供電力服務的意願。
- 12.我仍會固定接受台電提供的電力服務。
- 13.台電電費的調降會引發我使用台電提供的電力服務的意願。

- 14.整體而言，您給台電的電力業務服務多少分？ _____分。

請依據您對郵局所提供的服務一般來說：

極
不
同
意

不
太
同
意

普
通

有
些
同
意

同
意

極
同
意

在使用郵政服務前

- 1.我對於郵局所提供的服務品質有很高的期望。
- 2.我相信我可以在郵局得到完全滿足我個人需求的郵政服務。
- 3.我相信我可以得到無瑕疵的郵政服務。

對使用郵政服務的感覺

- 1.我覺得我得到的都是高品質的郵政服務。
 - 2.我覺得我得到符合我當初期望的郵政服務。
 - 3.以我所支付的價格來看，我得到的郵政服務是令我滿意的。
 - 4.我覺得我得到的郵政服務，是真正滿足我個人需求的。
 - 5.我覺得我得到的郵政服務，出現瑕疵的機會極低。
-
- 6.以我所得到的郵政服務來看，我支付的價格是值得的。
 - 7.我所得到的郵政服務的表現，比理想中的好。
 - 8.整體而言，我對於我所得到的郵政服務感到十分滿意。
 - 9.當我對郵局提供的服務感到不滿意時，我會向郵局提出抱怨。
 - 10.我覺得郵局對於顧客所提出的抱怨，有一套很好的處理流程。

如果今天郵局並非獨佔事業，市場上有其他郵務服務提供業者存在時

- 11.價格的上漲並不會影響我再次接受郵局服務的意願。
 - 12.我會重複使用郵局所提供的服務。
 - 13.降價會引發我使用郵局服務的意願。
-
- 14.整體而言，您給台灣的郵局業務多少分？ _____分。

第三部份：人口統計變項

下列資料，只作為整體分析，請依實際狀況放心填答。

- 1.請問您的性別為： 男 女
- 2.包括您自己，現在與您同住的家人有_____人。
- 3.年齡：請問您的出生年次是民國_____年。
- 4.請問您最高完成的教育程度： 國小 國中 高中/職 大專/大學 研究所以上
- 5.請問您每月的收入為： 15,000 以下 15,001~35,000 35,001~70,000 70,001~100,000
100,001 以上
- 6.請問您現在的婚姻狀態為： 單身
離婚
已婚， 無小孩
最小小孩在 6 歲以下
最小小孩在 6-18 歲
最小小孩在 18 歲以上，但仍需要扶養
小孩已婚，但與我同住

問卷到此結束，非常感謝您的協助！