

第一部分：有關網路拍賣的行為

1、請問您使用網路拍賣的服務已經有多久的歷史？

☐3 年以上 ☐2~3 年 ☐1~2 年(含 2 年) ☐半年~1 年 ☐半年以內

2、請問您最近半年內使用網路拍賣並成交的買賣件數為何（不包括棄標）？

☐1 件 ☐2~3 件 ☐4~6 件 ☐7~10 件 ☐11~20 件 ☐21~50 件 ☐51 件以上

3、請問您最近半年內使用網路拍賣交易成功的單次平均購買價格(客單價)為何？

☐99 元以下 ☐100~199 元 ☐200~499 元 ☐500~1499 元 ☐1500~1999 元
☐2000 元以上

4、請問您曾經使用那個網路拍賣平台？(可複選)

☐雅虎奇摩拍賣 ☐露天拍賣 ☐美國 eBay ☐大陸淘寶網 ☐大陸騰訊拍拍網
☐香港點點紅拍賣網站 ☐其他

5、請問您最常使用那個網路拍賣平台？

☐雅虎奇摩拍賣 ☐露天拍賣 ☐美國 eBay ☐大陸淘寶網 ☐大陸騰訊拍拍網
☐香港點點紅拍賣網站 ☐其他

原因是？(可複選)：☐商品項目多 ☐拍賣服務好 ☐使用習慣 ☐網站流量多
☐其他

6、請問您在網路拍賣結標後最常使用過的物流服務？

☐宅急便 ☐宅配通 ☐新竹貨運 ☐郵局便利袋 ☐面交 ☐便利商店 ☐其他

7、請問您在網路拍賣結標後經常使用過的物流服務？(可複選)

☐宅急便 ☐宅配通 ☐新竹貨運 ☐郵局便利袋 ☐面交 ☐便利商店 ☐其他

8、請問您曾經在網路拍賣平台中買賣過哪些類別的商品？(可複選)

☐電腦軟硬體與 PDA ☐相機、攝影與視訊 ☐手機與通訊 ☐女裝與服飾配件
☐女包精品與女鞋 ☐男性精品與服飾 ☐美容與保養 ☐運動、戶外與休閒
☐手錶與流行服飾 ☐影音與生活家電 ☐居家與園藝 ☐食品與地方特產
☐玩具與電玩 ☐收藏品與藝術品 ☐明星與偶像商品 ☐音樂與影片
☐圖書、雜誌與文具 ☐嬰幼兒與孕婦 ☐汽車與機車 ☐旅遊、地產、服務

第二部分：有關網路拍賣後，選擇超商取貨的行為

1、請問您使用「網路購物、超商取貨」的服務已經有多久的歷史？

☐2 年以上 ☐1~2 年 ☐半年~1 年 ☐半年以內

2、請問您曾經使用過哪家便利商店「網路拍賣、超商取貨」的服務？(可複選)

☐7-11 ☐全家 ☐萊爾富 ☐OK

3、請問您使用「網路拍賣、超商取貨」的服務時，通常會選擇哪一家便利商店？

最常選擇→☐7-11 ☐全家 ☐萊爾富 ☐OK

原因是？(可複選)：☐距離較近 ☐商店服務較好 ☐寄貨時常有行銷活動 ☐寄貨品質較佳
☐便利商店知名度較高 ☐該賣家只提供此家便利店的取貨服務 ☐其他

次常選擇→☐7-11 ☐全家 ☐萊爾富 ☐OK

第三部分：「網路拍賣、超商取貨」物流服務品質的重要度

依據您在網路拍賣後選擇物流方式的多數經驗，請問下列敘述的重要程度為何？

	非常 重要	重要	普通	不 重要	非常 不重 要
1. 該超商店配系統的服務據點廣佈且可以滿足我的需求	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 我所選擇的取貨門市要離我越近越好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 該超商店配系統取件時服務人員的態度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 當我前往該超商門市取貨時，店員可以迅速找到我所訂購的商品	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 我所選擇的取貨門市會與網站合作舉辦活動贈送我小禮物	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 具有便捷的電子地圖操作介面方便我選擇取貨門市	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 電子地圖的門市資訊準確度高	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 該超商店配系統的網站頁面簡單明瞭，讓人容易操作使用	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 我可以隨時上網查詢訂單處理情形	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 該超商會以手機簡訊或 E-Mail 通知我貨物配送進度資訊	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. 該超商店配系統的貨物配送追蹤查詢機制	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 該超商店配系統的貨物配送速度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. 該超商店配系統能在約定時間內將貨物準時送達	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. 貨物配送到達該超商門市的所需時間很短	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. 我收到的商品是完好無損壞的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

第四部分：「網路拍賣/購物、超商取貨」物流服務品質的滿意度

最常選擇的便利商店的同 意程度						次常選擇的便利商店的同 意程度				
非 常 同 意	同 意	普 通	不 同 意	非 常 不 同 意		非 常 同 意	同 意	普 通	不 同 意	非 常 不 同 意
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1. 我認為該超商店配系統的服務據點廣佈且可以滿足我的需求	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2. 我所選擇的取貨門市要離我越近越好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3. 我很滿意該超商店配系統取件時服務人員的態度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4. 當我前往該超商門市取貨時，店員可以迅速找到我所訂購的商品	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	5. 我所選擇的取貨門市會與網站合作舉辦活動贈送我小禮物	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	6. 具有便捷的電子地圖操作介面方便我選擇取貨門市	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	7. 電子地圖的門市資訊準確度高	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	8. 該超商店配系統的網站頁面簡單明瞭，讓人容易操作使用	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	9. 我可以隨時上網查詢訂單處理情形	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	10. 該超商會以手機簡訊或 E-Mail 通知我貨物配送進度資訊	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	11. 我很滿意該超商店配系統的貨物配送追蹤查詢機制	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	12. 我很滿意該超商店配系統的貨物配送速度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	13. 該超商店配系統能在約定時間內將貨物準時送達	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	14. 貨物配送到達該超商門市的所需時間很短	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	15. 我收到的商品是完好無損壞的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

第五部分：「網路購物、超商取貨」轉移成本知與覺犧牲

	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意
1. 我通常習慣選擇同一家超商店配系統的寄件服務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 若使用其他超商店配系統，我可能會增加一些額外支出	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 若使用其他超商店配系統，我需要花一番努力才能熟悉其所提供的服務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 我不確定選擇其他超商店配系統會有較好的服務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 我認為我最常選擇的超商店配系統之運費很合理	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 我認為我最常選擇的超商店配系統之服務不會花費很多等待時間	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 我認為我最常選擇的超商店配系統網站界面很簡單	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

第六部分：「網路購物、超商取貨」服務價值、滿意度與行為意向

最常選擇的便利商店的同意程度						次常選擇的便利商店的同意程度				
非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意		非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		1. 我認為該超商店配系統所提供的服務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

					相對於價格是可以接受的					
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2. 使用該超商店配系統的配送服務比其他超商店配系統物超所值	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3. 在這個價格下，我認為該超商店配系統所提供的服務是有價值的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4. 整體而言，我很滿意該超商店配系統的配送服務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	5. 我認為跟該超商店配系統交易感覺很愉快	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	6. 我認為該超商店配系統很重視顧客權益	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	7. 我認為我是該超商店配系統的忠實顧客	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	8. 我願意再次選擇使用該超商店配系統的配送服務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	9. 我願意使用該超商的其他服務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	10. 我願意推薦其他人來使用該超商店配系統	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	11. 如果發生不愉快的消費經驗，我會轉向使用其他超商店配系統	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	12. 如果發生不愉快的消費經驗，我會向其他顧客訴苦	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	13. 如果發生不愉快的消費經驗，我會向該超商店配系統客訴	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

～ 個人基本資料 ～

■ 請問您的性別是：

☐男 ☐女

■ 請問您的年齡是：

☐15 歲以下 ☐16~18 歲 ☐19~22 歲 ☐23~29 歲 ☐30~40 歲 ☐41~50 歲 ☐51 歲以上

■ 請問您目前的婚姻狀況是：

☐單身 ☐已婚（有小孩） ☐已婚（無小孩） ☐其他

■ 請問您的行業是：

☐學生 ☐家管 ☐軍人 ☐公務員 ☐教師 ☐專業人士(律師、醫生、會計師) ☐自由業
☐一般上班族 ☐製造業 ☐資訊科技產業 ☐零售業 ☐其他

■ 請問您目前居住的地點是：

☐北部地區 ☐中部地區 ☐南部地區 ☐東部地區 ☐離島 ☐其他

～本問卷到此結束，非常感謝您的協助，謝謝～