

## 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)

<input type="checkbox"/> 電腦軟硬體與 PDA	<input type="checkbox"/> 相機、攝影與視訊	<input type="checkbox"/> 手機與通訊	<input type="checkbox"/> 女裝與服飾配件
<input type="checkbox"/> 女包精品與女鞋	<input type="checkbox"/> 男性精品與服飾	<input type="checkbox"/> 美容與保養	<input type="checkbox"/> 運動、戶外與休閒
<input type="checkbox"/> 手錶與流行服飾	<input type="checkbox"/> 影音與生活家電	<input type="checkbox"/> 居家與園藝	<input type="checkbox"/> 食品與地方特產
<input type="checkbox"/> 玩具與電玩	<input type="checkbox"/> 收藏品與藝術品	<input type="checkbox"/> 明星與偶像商品	<input type="checkbox"/> 音樂與影片
<input type="checkbox"/> 圖書、雜誌與文具	<input type="checkbox"/> 嬰幼兒與孕婦	<input type="checkbox"/> 汽車與機車	<input type="checkbox"/> 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"/>				
2. 我所選擇的取貨門市要離我越近越好	<input type="checkbox"/>				
3. 該超商店配系統取件時服務人員的態度	<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"/>				
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"/>				
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"/>				
7. 電子地圖的門市資訊準確度高	<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"/>				
9. 我可以隨時上網查詢訂單處理情形	<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"/>				
11. 該超商店配系統的貨物配送追蹤查詢機制	<input type="checkbox"/>				
12. 該超商店配系統的貨物配送速度	<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"/>				
14. 貨物配送到達該超商門市的所需時間很短	<input type="checkbox"/>				
15. 我收到的商品是完好無損壞的	<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"/>	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"/>	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. 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"/>	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"/>	7. 電子地圖的門市資訊準確度高	<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"/>	9. 我可以隨時上網查詢訂單處理情形	<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"/>	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"/>	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"/>	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"/>	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"/>	15. 我收到的商品是完好無損壞的	<input type="checkbox"/>								

#### 第五部分：「網路購物、超商取貨」轉移成本知覺犧牲

	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"/>				
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"/>				
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"/>				
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"/>				
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"/>				
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"/>				
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"/>				

#### 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"/>	1. 我認為該超商店配系統所提供的服務								
					<input type="checkbox"/>				

						相對於價格是可以接受的					
<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"/>	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"/>	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"/>	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"/>	6. 我認為該超商店配系統很重視顧客權益	<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"/>	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"/>	9. 我願意使用該超商的其他服務	<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"/>	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"/>	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"/>	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"/>									

**~ 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 ~