

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  
同  
不  
太  
些  
同  
同  
意  
意  
意  
普  
通  
意  
意  
意

### 流行傾向

- 1.我喜歡時髦的髮型。
- 2.我喜歡自己的裝扮很時髦。
- 3.打扮光鮮是我生活的重心。
- 4.我的衣服比朋友們的更有型。
- 5.在別人眼中，我是個時髦的人。
  
- 6.我是一個喜歡追求時髦的人。
- 7.我常嘗試變換新的髮型。
- 8.我會去追求最新的流行和趨勢。
- 9.我比其他人更會打扮自己。
- 10.我喜歡嘗試新的事物。
  
- 11.我喜歡以目前最新的式樣來打扮自己。
- 12.我希望能被認為是跟得上流行的人。
- 13.我喜歡嘗試新事物的挑戰。
- 14.我喜歡我的生活是一成不變的。
- 15.我喜歡生活中充滿多樣化。
- 16.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.我喜歡油炸食物。
- 5.我避免食用含高糖分的食物。
  
- 6.我避免食用含高脂肪的食物。
- 7.我常飲用健怡碳酸飲料。
- 8.我常食用綠色沙拉。
- 9.廚房是家中我最喜歡的地方。
- 10.我喜歡烹飪。
  
- 11.我會隨意地烘培食物。
- 12.我會從雜誌中找尋食譜。
- 13.我喜歡烘培。

極  
不  
同  
意

不  
太  
同  
意

普  
通

有  
些  
同  
意

同  
意

極  
同  
意

### 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.閒暇時我常看書。
- 5.我常去看畫展。
  
- 6.我會到劇場看舞台劇表演。
- 7.觀賞藝術活動豐富我的生活。
- 8.我會去聽現場演唱會。
- 9.我隨時注意藝文消息。
- 10.我熱衷各種藝文表演。
  
- 11.我會去參觀藝廊或博物館。
- 12.廣告時段，我通常會轉台或去做其他事。
- 13.『性』充斥在現今的電視節目裡。
- 14.我喜歡學習藝術、文化和歷史。

### 運動休閒

- 1.我每星期至少運動三次。
- 2.為了保持身體健康，我經常運動。
- 3.我是職業球隊的忠實球迷。
- 4.我喜歡觀賞球賽。
- 5.我喜歡到現場看職棒的比賽。
  
- 6.我經常看體育競賽的轉播。
- 7.我喜歡從事郊遊、旅行、露營之類的野外活動。
- 8.我喜歡接近大自然。

### 公益觀點

- 1.對於社區活動我積極參與。
- 2.我目前至少是一個社會團體的義工。
- 3.我從事社區計劃。
- 4.我會特別地去買包裝可以回收的產品。
- 5.我願意多付一點錢去買天然材質的產品。
  
- 6.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。
- 7.我會因為某公司名列製造環保問題的名單便抵制使用該產品。

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

### 生活、工作與其他

- 1.工作上安全的考量是最重要的。
- 2.我比較喜歡安定有保障的工作。
- 3.我對台灣的經濟有信心。
- 4.我對台灣的政治情勢有信心。
- 5.我對國家的未來充滿信心。
  
- 6.我覺得我無法控制自己生活的方向。
- 7.我總覺得我的能力不如別人。
- 8.我追求生活中的樂趣與享受。
- 9.假日是我與家人相聚的時間。
- 10.安全感對我而言是最重要的。
  
- 11.我通常對理論感興趣。
- 12.我喜歡驚奇的人、事、物。
- 13.我喜歡自己去製造每天生活中所需要用到的東西。
- 14.在團體中，我喜歡當負責人。
- 15.我常常渴望刺激。
  
- 16.我只對少數的幾件事感到興趣。
- 17.有些東西我會寧願自己動手做，而不會用買的。
- 18.我比絕大多數的人更有能力。
- 19.我認為自己是個知識份子。
- 20.我必須承認我自己是喜歡炫耀的。
  
- 21.我對機械類事物感到非常有興趣，如引擎如何運作 ...等。
- 22.我喜歡去領導別人。
- 23.我願意花一年或一年以上的時間去待在外國。
- 24.我喜歡我的一生中有很多的刺激。
- 25.我必須承認我的興趣並不寬廣。
  
- 26.我喜歡以木質、金屬、或是其他材質來自己動手做東西。
- 27.唯有當女人能維持一個快樂的家庭時，她的一生才可以說是充實的。
- 28.我喜歡自己動手做一些東西。
- 29.我總是在尋求感官刺激。
- 30.我喜歡去逛五金行或是汽機車行。
- 31.我想要更深入地去瞭解宇宙是如何運作。

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。

依據您對國內電信業產品及其所提供的服務回答下列問題：

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

**在購買前**

- 1.我對於國內民營電信業者所提供的產品/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。

**對購買產品的感覺**

- 1.我覺得我買到的電信產品與服務，都是高品質的。
- 2.我覺得我買到了符合我當初期望的電信產品與服務。
- 3.以我所支付的價格，我買到的電信產品與服務是令我滿意的。
- 4.我覺得我買到的電信產品與服務，是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而言，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，有一套很好的處理流程。
  
- 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.我會重複購買此家電信業者提供的產品與服務。
- 13.降價會提高我購買電信產品與服務的意願。
  
- 14.上述回答是以哪家電信業者為基礎\_\_\_\_\_。
- 15.您認為最令您滿意的電信業者是\_\_\_\_\_。
- 16.如果 0 分到 100 分，60 分為及格，您給此品牌多少分？\_\_\_\_\_分。
- 17.整體而言，您給台灣的電信產品多少分？\_\_\_\_\_分。

一、請依據您對國內家電產品及其所提供的服務回答下列問題：

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

對購買產品的感覺

- 1.我覺得我買到的家電產品與服務，都是高品質的。
- 2.我覺得我買到的家電產品與服務，是真正滿足我個人需求的。
- 3.以我所支付的價格而言，我買到的家電產品與服務是令我滿意的。
- 4.以我所買到的家電產品與服務而言，我支付的價格是值得的。
- 5.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。
- 6.我覺得我買到了符合我當初期望的家電產品與服務。
- 7.我所買到的家電產品與服務的表現，比我理想中的好。
- 8.對於不滿意的家電產品與服務，我會向服務人員提出抱怨。
- 9.我覺得一般家電業者對於顧客所提出的抱怨，有一套很好的處理流程。
- 10.對於某些品牌的家電產品與服務，我會重複購買。
- 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.如果 0 分到 100 分，60 分為及格，整體而言，您給台灣的家電產品多少分？\_\_\_\_\_分。

二、請依據您對國內百貨公司及其所提供的服務回答下列問題：

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

對消費後的感覺

- 1.我覺得我在百貨公司裡消費的產品與服務，都是高品質的。
- 2.我覺得我在百貨公司裡消費的產品與服務，是真正滿足我個人需求的。
- 3.以我所支付的價格而言，我在百貨公司裡消費的產品與服務是令我滿意的。
- 4.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。
- 5.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。
- 6.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.對於不滿意的產品與服務，我會向服務人員提出抱怨。
- 9.我覺得一般百貨公司對於顧客所提出的抱怨，有一套很好的處理流程。
- 10.我會重複到某些百貨公司消費。
- 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.如果 0 分到 100 分，60 分為及格，整體而言，您給台灣的百貨公司多少分？\_\_\_\_\_分。

請依據您對國內鐵路運輸及其所提供的服務回答下列問題：

極  
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服務，是高品質的。
- 2.我覺得台鐵所提供的服務是符合我當初期望的。
- 3.以我所支付的價格而言，台鐵所提供的服務是令我滿意的。
- 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而言，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，有一套很好的處理流程。
  
- 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.票價的調降會增加我搭乘台鐵的意願。
  
- 14.上述回答是以 自強號 莒光號 復興號 電聯車 普快車 為基礎。
- 15.您認為最令您滿意的車種是 自強號 莒光號 復興號 電聯車 普快車。
- 16.如果 0 分到 100 分，60 分為及格，您給台鐵多少分？\_\_\_\_\_分。
- 17.整體而言，您給台灣的鐵路業多少分？\_\_\_\_\_分。

請依據您對國內百貨公司及其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

在消費前

- 1.我對於國內百貨公司所提供的產品/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產品與服務，都是高品質的。
- 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的。
- 3.以我所支付的價格而言，我在百貨公司裡買到的產品與服務是令我滿意的。
- 4.我覺得我在百貨公司裡消費的產品與服務，是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，有一套很好的處理流程。
  
- 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.我會重複到某些百貨公司消費。
- 13.價格的調降會增加我到百貨公司消費的意願。
  
- 14.上述回答是以哪一家百貨公司為基礎\_\_\_\_\_。
- 15.您認為最令您滿意的百貨公司是\_\_\_\_\_。
- 16.如果 0 分到 100 分，60 分為及格，您給這家百貨公司多少分？\_\_\_\_\_分。
- 17.整體而言，您給台灣的百貨公司多少分？\_\_\_\_\_分。

請依據您對國內銀行及其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

**在購買前**

- 1.我對於國內銀行業者業者所提供的金融商品/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.我覺得我買到的金融商品與服務，都是高品質的。
- 2.我覺得我買到符合我當初期望的金融商品與服務。
- 3.以我所支付的費用，我買到的金融商品與服務是令我滿意的。
- 4.我覺得我買到的金融商品與服務，是真正滿足我個人需求的。
- 5.我覺得我買到的金融商品與服務，出現瑕疵的機會極低。
  
- 6.以我所買到的金融商品與服務而言，我支付的費用是值得的。
- 7.我所買到的金融商品與服務的表現，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，有一套很好的處理流程。
  
- 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.費用的調降會提高我購買金融商品與服務的意願。
  
- 14.上述回答是以哪一家銀行為基礎\_\_\_\_\_。
- 15.您認為最令您滿意的銀行是\_\_\_\_\_。
- 16.如果 0 分到 100 分，60 分為及格，您給這家銀行多少分？\_\_\_\_\_分。
- 17.整體而言，您給台灣的銀行多少分？\_\_\_\_\_分。

請依據您對國內醫院的醫療技術及其所提供的服務一般來說：

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

在就醫前

- 1.我對於國內醫院所提供的醫療技術與服務品質有很高的期望。
- 2.我相信我可以得到完全滿足我個人需求的醫療技術與服務。
- 3.我相信我可以得到無瑕疵的醫療技術與服務。

對就醫後的感覺

- 1.我覺得我得到的醫療技術與服務，都是高品質的。
- 2.我覺得我得到符合我當初期望的醫療技術與服務。
- 3.以我所支付的費用，我得到的醫療技術與服務是令我滿意的。
- 4.我覺得我得到的醫療技術與服務，是真正滿足我個人需求的。
- 5.我覺得我得到的醫療技術與服務，出現瑕疵的機會極低。
  
- 6.以我所得到的醫療技術與服務而言，我支付的費用是值得的。
- 7.我得到的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，有一套很好的處理流程。
  
- 11.生病時，價格的上漲不會影響我再到此家醫院看病的意願。
- 12.我會固定到某家醫院看病或接受檢查。
- 13.生病時，醫療服務的降價會提高我上醫院看病或做檢查的意願。
  
- 14.上述回答是以哪一家醫院為基礎\_\_\_\_\_。
- 15.您認為最令您滿意的醫院是\_\_\_\_\_。
- 16.如果 0 分到 100 分，60 分為及格，您給這家醫院多少分？\_\_\_\_\_分。
- 17.整體而言，您給台灣的醫院多少分？\_\_\_\_\_分。

請依據您對國內戶政單位的工作及其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.我對於國內戶政單位所從事的工作與提供的服務品質有很高的期望。
- 2.我相信我可以得到完全滿足我個人需求的戶政服務。
- 3.我相信我可以得到無瑕疵的戶政服務。

**對處理完戶政事務後的感覺**

- 1.我覺得我得到的戶政服務，都是高品質的。
- 2.我覺得我得到符合我當初期望的戶政服務。
- 3.以我所支付的費用，我得到的戶政服務是令我滿意的。
- 4.我覺得我得到的戶政服務，是真正滿足我個人需求的。
- 5.我覺得我得到的戶政服務，出現瑕疵的機會極低。
  
- 6.以我所得到的戶政服務而言，我支付的費用是值得的。
- 7.我所得到的戶政服務的表現，比理想中的好。
- 8.整體而言，我對於我所得到的戶政服務感到十分滿意。
- 9.當我對戶政服務感到不滿意時，我會向該單位提出抱怨。
- 10.我覺得戶政單位對於民眾所提出的抱怨，有一套很好的處理流程。
  
- 11.費用的上漲不會影響我到戶政單位辦理戶政事務的意願。
- 12.我會固定到某一個戶政單位辦理戶政事務。
- 13.戶政事務費用的調降會提高我到戶政單位辦理戶政事務的意願。
  
- 14.上述回答是以哪一個戶政單位為基礎\_\_\_\_\_。
- 15.您認為最令您滿意的戶政單位是\_\_\_\_\_。
- 16.如果 0 分到 100 分，60 分為及格，您給這個戶政單位多少分？\_\_\_\_\_分。
- 17.整體而言，您給台灣的戶政業務多少分？\_\_\_\_\_分。

請依據您對國內郵政單位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.我對於國內郵政單位所提供的服務品質有很高的期望。
- 2.我相信我可以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.我覺得我得到的郵政服務，都是高品質的。
- 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，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而言，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.當我對郵政服務感到不滿意時，我會向郵政單位提出抱怨。
- 10.我覺得郵政單位對於顧客所提出的抱怨，有一套很好的處理流程。
- 11.價格的上漲並不會影響我再次使用郵政服務的意願。
- 12.我會重複使用郵政單位所提供的服務。
- 13.降價會提高我使用郵政服務的意願。
  
- 14.上述回答是以哪一個郵局（郵政單位）為基礎\_\_\_\_\_。
- 15.您認為最令您滿意的郵局（郵政單位）是\_\_\_\_\_。
- 16.如果 0 分到 100 分，60 分為及格，您給這個郵局（郵政單位）多少分？\_\_\_\_\_分。
- 17.整體而言，您給台灣的郵政業務多少分？\_\_\_\_\_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！**