

「網路商場行銷策略與消費者服務價值與滿意度之關聯性實證研究」 調查問卷

第一部分

一、根據您最近一次上網購買的產品，請回答下列問題。

	非常不同意	不同意	稍不同意	無意見	稍同意	同意	非常同意
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. 購買產品時，我很擔心買不到好的東西。。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. 此產品可以用就好了，不必太講究	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
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、對該項產品，您覺得網路商店是否已做到下列事項？

	非常不同意	不同意	稍不同意	無意見	稍同意	同意	非常同意
1.價格比其他地方便宜。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2.能提供會員優惠價。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3.交貨迅速和安全。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4.線上訂購便利、流暢。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5.有安全支付系統，不擔心信用卡號被盜。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6.申訴及退換貨便利。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7.能維持良好品牌形象。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8.代客尋找商品並主動提供客戶資訊。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

三、對該項產品之服務表現，請在適當的『☐』中打“√”。

- (1) 相對於您所付出的金錢，您覺得到網路商店消費，所獲得的服務
- ☐ 非常差 ☐ 差 ☐ 普通 ☐ 尚好 ☐ 非常好
- (2) 相對於您所付出的時間，您覺得到網路商店消費，所獲得的服務
- ☐ 非常差 ☐ 差 ☐ 普通 ☐ 尚好 ☐ 非常好

- (3) 相對於您所付出的精力，您覺得到網路商店消費，所獲得的服務
- ☐ 非常差 ☐ 差 ☐ 普通 ☐ 尚好 ☐ 非常好
- (4) 假如下次有需要時，您是否會考慮繼續購買此一網路商品?
- ☐ 非常不可能 ☐ 不可能 ☐ 不一定 ☐ 可能 ☐ 非常可能
- (5) 下次若碰到有親友要購買同一商品，您是否會推薦他們此一網路商品?
- ☐ 非常不可能 ☐ 不可能 ☐ 不一定 ☐ 可能 ☐ 非常可能

第二部分 消費者個人特性的資料

[illegible][illegible][illegible]

3. 對於長久且大型的方案，我寧可喜歡小且一般性的方案。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
4. 學習新的思考方法，不致於令我太興奮。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
5. 在處理完一件耗費心智的工作後，我感覺輕鬆程度多於滿足感。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
6. 只要工作能完成，我不在乎如何做或為什麼做。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
7. 那種依賴心智思考方能出人頭地的工作方法，才會吸引我投入。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
8. 我喜歡接受那種具有新解決方法的任務。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

第三部分 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.請問您此次上網購物的金額：大約_____元