

附錄一 正式問卷

親愛的先生/女士您好：

首先非常感謝您在繁忙之中撥冗填答此問卷。這是一份有關網路商店（不包含拍賣網站）顧客保留的學術問卷，目的在探討台灣地區曾經於網路商店購物的消費者對於網路商店之體驗偏好。本問卷之填答對象為最近半年內曾經於網路商店購物之消費者。問卷內容共包含六大部分，問卷中各題項並無標準答案，請依據您個人經驗與實際感受作答即可。您的填答結果對本研究有極大的助益，惠請您撥冗協助，提供寶貴的意見。

本問卷採不具名方式填答，填答內容僅供研究分析之用，絕無個別披露之虞，亦不另作他用，請您安心作答。我們將於問卷回收後，從有效樣本中隨機抽取十名填答者，致贈 7-Eleven 百元禮券（分別為 500 元 1 名、300 元 2 名、200 元 3 名、100 元 4 名），以感謝您的參與和協助！

敬祝

順心如意

國立政治大學資訊管理研究所

指導教授：管郁君博士

研究生：邱祺馨 敬上

聯絡地址：台北市文山區指南路二段六十四號資訊管理學系

電子信箱：95356012@nccu.edu.tw

最近一次網路購物經驗

01. 請問您最近六個月內是否曾經於網路商店購物？

是 否

02. 請問您最近一次最有印象且十分滿意的網路購物經驗，是在那一個網路商店？

請填入該網路商店名稱：

03. 該次購得的產品，相對於您的日常生活消費而言，屬於何種價位？

極低價位 低價位 中低價位 中價位

中高價位 高價位 極高價位

註：1. 上述網路商店名稱在以下的問題中簡稱為 **A 網路商店**。

2. 請您以 **A 網路商店** 及 **該次網路購物經驗** 作為後續問題回答的依據。

第1部分 產品內容	
◎ 請根據該次網路購物經驗，從搜尋產品到完成交易所遭遇的情形，及所購買的產品內容（尚未取得該產品前），表達您對下列敘述的同意程度。	
	非常不同意 有點不同意 普通 有點同意 非常同意
01. 未實際接觸到產品前，不容易判斷此項產品的品質	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
02. 購買這項產品對我來說是一筆較高額的消費	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
03. 相較於其他消費經驗，我花費了較多的時間找到這項產品	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
04. 相較於其他消費經驗，我花費了較多的時間來完成此次的交易	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
05. 我認為這項產品的價格有可能和價值並不相符	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
06. 我不確定此項產品和我的個性是很搭配的	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
07. 我不確定此項產品和別人對我的看法是很相符的	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
08. 這項產品沒有什麼健康方面的疑慮	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
09. 相較於大部分產品搜尋不用花任何錢，找到這項產品花了我一些錢（如電話費、交通費、交際費）	<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. 此項產品在用了一段時間後才能瞭解它的功能表現或實際效用	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
11. 相較於其他消費經驗，我投入了較多的精神找到這項產品	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
12. 相較於其他消費經驗，我投入了較多的精神來完成此次的交易	<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. 我從這項產品獲得的好處與所付出的價格有可能不太匹配	<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. 我覺得此項產品和我想要的觀感是一致的	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
15. 我不確定此項產品和我的風格是很搭配的	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
16. 這項產品沒有什麼安全方面的疑慮	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

第 2 部分 網路商店						
◎ 請根據您對 A 網路商店的實際感受，表達您對下列敘述的同意程度。						
	非常 不同 同意	有 點 不 同 意	普 通	有 點 同 意	同 意	非 常 同 意
01. A 網路商店完全吸引了我的注意力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
02. A 網路商店的設計非常有趣、別出心裁	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
03. A 網路商店讓我沉浸於某種氣氛之中	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
04. A 網路商店讓我得到心情上的調劑	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
05. A 網路商店讓我想進一步知道它的內容	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
06. A 網路商店引起了我對它的好奇心	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
07. A 網路商店讓我思考了自己所嚮往的生活方式	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
08. 經由 A 網路商店，我發覺有很多未接觸過的活動可以嘗試	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
09. A 網路商店讓我更重視與週遭人的關係	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. A 網路商店使我與週遭人的關係變得更好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. A 網路商店沒有什麼特別的創意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 我的心情不會因為來到 A 網路商店而有所起伏	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. A 網路商店不會讓我想多花一些時間去探索	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. A 網路商店讓我對於生活方式的選擇沒有什麼啟發作用	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. A 網路商店不會讓我特別想到與週遭人的關係	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

第 3 部分 顧客保留					
◎ 請根據您對 A 網路商店的實際感受和經驗，表達您對下列敘述的同意程度。					
	非常 不同 同意	有 點 不 同 意	普 通	有 點 同 意	非 常 同 意
01. 我非常認同 A 網路商店訂定的辦法或規範 (如加入會員注意事項、購物流程或產品退貨規範、付款方式)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
02. 我非常願意提供個人資料給 A 網路商店 (如姓名、性別、出生年月日、身份證字號、婚姻狀況、職業、月收入、信用卡資料、聯絡電話、行動電話、居住地址、電子信箱)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
03. 若沒有購物需求，我仍然非常願意成為 A 網路商店的會員	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
04. 對於 A 網路商店值得誇獎的地方，我通常會主動讚美	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
05. 我向來主動積極地向他人推薦 A 網路商店	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
06. 我向來都很注意 A 網路商店的任何訊息 (如最新消息、產品介紹、新品上架、促銷活動、討論區、留言板、電子報)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
07. 我停留在 A 網路商店瀏覽的時間比其他網路商店來得久	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
08. 我有問題時會盡我所能透過任何方式與 A 網路商店洽詢	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
09. 我很願意主動告訴 A 網路商店可以改進的地方	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 如果 A 網路商店向我推銷他們認為適合我的產品，我會認真考慮	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

第 4 部分 於 A 網路商店的購物經驗

◎ 請根據您對 A 網路商店的實際使用狀況，回答下列問題。

01. 請問您在 A 網路商店瀏覽的歷史有多久的時間？

- 未滿 6 個月 6 個月以上未滿 1 年 1 年以上未滿 2 年
 2 年以上未滿 3 年 3 年以上未滿 4 年 4 年以上未滿 5 年
 5 年 (含) 以上

02. 請問您第一次在 A 網路商店購物是多久以前呢？

- 未滿 6 個月 6 個月以上未滿 1 年 1 年以上未滿 2 年
 2 年以上未滿 3 年 3 年以上未滿 4 年 4 年以上未滿 5 年
 5 年 (含) 以上

03. 請問您最近半年內使用 A 網路商店進行網路購物的次數約為：

- 0 次 1~3 次 4~6 次 7~9 次 10 次 (含) 以上

04. 請問您瀏覽 A 網路商店的頻率約為：

- 一天數次 一天一次 一週數次 一週一次
 數週一次 數月一次

05. 請問您在 A 網路商店購買產品的頻率約為：

- 一週數次 一週一次 二週一次
 一個月一次 二個月一次 三個月一次
 半年一次 一年一次 (含) 以下

第 5 部分 網路購物經驗

◎ 請根據您網路購物的實際使用狀況 (包含任何網路商店)，回答下列問題。

01. 請問您使用網路購物的歷史有多久的時間？

- 未滿 6 個月 6 個月以上未滿 1 年 1 年以上未滿 2 年
 2 年以上未滿 3 年 3 年以上未滿 4 年 4 年以上未滿 5 年
 5 年 (含) 以上

02. 請問您最近半年內網路購物的次數約為：

- 0 次 1~3 次 4~6 次 7~9 次
 10~14 次 15~19 次 20 次 (含) 以上

03. 請問您瀏覽購物網站的頻率約為：

- 一天數次 一天一次 一週數次 一週一次
 數週一次 數月一次

第 6 部分 個人基本資料	
01. 性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女
02. 年齡	<input type="checkbox"/> 16 歲 (含) 以下 <input type="checkbox"/> 16~18 歲 <input type="checkbox"/> 19~24 歲 <input type="checkbox"/> 25~29 歲 <input type="checkbox"/> 30~34 歲 <input type="checkbox"/> 35~39 歲 <input type="checkbox"/> 40~44 歲 <input type="checkbox"/> 45~49 歲 <input type="checkbox"/> 50~54 歲 <input type="checkbox"/> 55 歲 (含) 以上
03. 教育程度	<input type="checkbox"/> 國中 (含) 以下 <input type="checkbox"/> 高中職 <input type="checkbox"/> 專科 <input type="checkbox"/> 大學 <input type="checkbox"/> 碩士 <input type="checkbox"/> 博士
04. 婚姻狀況-家庭負擔	<input type="checkbox"/> 未婚-不需要負擔家計 <input type="checkbox"/> 未婚-需要負擔家計 <input type="checkbox"/> 已婚-不需要負擔家計 <input type="checkbox"/> 已婚-需要負擔家計
05. 職業	<input type="checkbox"/> 農林漁牧礦業 <input type="checkbox"/> 製造業 (不含資訊業) <input type="checkbox"/> 資訊電腦業 <input type="checkbox"/> 金融保險業 <input type="checkbox"/> 服務業 <input type="checkbox"/> 軍公教人員 <input type="checkbox"/> 自由業 <input type="checkbox"/> 家管 <input type="checkbox"/> 已退休 <input type="checkbox"/> 待業 <input type="checkbox"/> 學生 <input type="checkbox"/> 其他 (請註明) <input style="width: 50px; height: 15px;" type="text"/>
06. 個人平均每月可支配金額約為 (扣掉基本/固定開銷後, 可任意使用的金額)	<input type="checkbox"/> 10,000 元 (含) 以下 <input type="checkbox"/> 10,001~20,000 元 <input type="checkbox"/> 20,001~30,000 元 <input type="checkbox"/> 30,001~40,000 元 <input type="checkbox"/> 40,001~50,000 元 <input type="checkbox"/> 50,001~100,000 元 <input type="checkbox"/> 100,001 元 (含) 以上
電子郵件信箱 (E-mail) :	<input style="width: 400px; height: 20px;" type="text"/>
<p>註：本資料僅作為抽獎通知之用，若您願意參與抽獎活動，請留下您的 E-mail；未留 E-mail 者或填答結果經本研究判斷為無效問卷者，恕無法參與抽獎。</p>	

本問卷到此結束，

煩請您再次確認是否有漏填之選項，感謝您的協助！