

附錄

先生/小姐您好：

這是一份學術性問卷，目的是想探討網路購物的服務品質、消費者信任度以及滿意度對網路購物忠誠度的影響。希望藉由此研究找出其間之關係，以提供學術界以及企業界參考。

懇請您撥出時間來回答此份問卷，在填答之前請先詳細閱讀說明，您的意見將對本研究助益良多。您所填的問卷資料僅供學術研究用途，絕不對外公開。而個人資料部分僅為統計分析之用，敬請安心填答。感謝您的協助。

國立政治大學企業管理研究所

指導教授： 周文賢 博士

黃國峯 博士

研究生： 李文中 敬上

第一部分 過濾題

1、您過去半年內網路購物的次數為幾次？

0 次（請跳第七部分填答）

1~9 次 10~19 次 20 次以上（請繼續作答）

2、您最常光顧的網路購物商店為何？(單選，非網路拍賣)

Yahoo 奇摩購物中心 PChome 線上購物 博客來網路書店

金石堂網路書店 ETMall 東森購物網路商城 蕃薯藤 HerMall

Unimall 統一購物便 PayEasy 其他_____ (請指明)

第二部分 網路購物服務品質

這一部分是想要瞭解您所感受到網路購物的服務品質。請依照上述第二題(最常光顧的網路商店)為回答依據，評量該網路商店服務品質的高低。並在下列適當的方格內打「✓」

	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意	
1、我很容易就可以連結進入此購物網站	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2、此網站的操作是很容易的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3、此網站的設計很人性化且有親和力(user friendly)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4、此網站的線上交易程序很容易	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5、此網站的版面配置很合適	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6、此網站的商品分類很清楚	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7、此網站的色彩搭配很合宜	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8、在此網站上購物能夠滿足我的個人需求	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9、此網站提供入會會員更好的服務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
10、有新產品或優惠時該網站會以 e-mail 通知會員	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
11、很容易可以找到此網站的客服單位	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
12、此網站很樂意答覆顧客的詢問	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> (不清楚)
13、此網站能夠迅速回應顧客的需求	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> (不清楚)

第三部分 網路購物信任度

這一部分是想要瞭解您對網路購物的信任度。請同樣依照您**最常光顧的網路商店**為回答依據，衡量您對該網路商店的信任程度。並在下列適當的方格內打「√」

	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
1、我對此網路商店的電子付費系統感到信任	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2、提供個人的資訊給此網路商店是安全的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3、此網路商店的商品品質是可靠的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4、此網路商店的服務品質是可信賴的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

第四部分 網路購物滿意度

這一部分是想要瞭解您對網路購物的滿意度。請同樣依照您**最常光顧的網路商店**為回答依據，衡量您對該網路商店的滿意程度，並在下列適當的方格內打「√」

	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
1、在此網站上所購買的產品品質比我預期的好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2、此網站所提供的服務比我預期的好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3、在此網站瀏覽與購物是令我愉悅的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4、整體而言，我對該網站所購買的商品感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5、整體而言，我對該網站所提供的服務感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

第五部分 網路購物忠誠度

這一部分是想要瞭解您對網路購物的忠誠度。請同樣依照您**最常光顧的網路商店**為回答依據，衡量您對該網路商店的忠誠程度，並在下列適當的方格內打「√」

	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
1、我喜歡在此網站購物勝於其他同類型的網站	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2、我認為在此網站購買產品是值得的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3、即使此網路商店相同商品的價格比其他網路商店稍貴一點點，我還是願意繼續在此購物	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4、我願意再度光臨此網路商店	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5、我會向親朋好友推薦此網路商店	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

第六部分 網路購物消費行為

這一部分是想要瞭解您網路購物的消費行為。請依照您個人的消費狀況填答。
並在下列適當的方格內打「√」

1、您最常購買的產品類別為：

- 旅遊服務 居家生活雜貨 美容商品 食品與南北貨 3C 產品
電腦軟體 影音商品 書籍雜誌 投資理財 服飾與鞋類
珠寶、精品 其他_____ (請說明)

2、您通常單筆交易金額為：

- 1000 元以下 1000~2999 3000~4999 5000~9999 10000~49999
50000~99999 100000 以上

3、吸引您參與網路購物的主要因素為何?(複選 3 個。請依重要性，在下列選項前面填上數字。以 1 表最主要、2 表次要、3 表再次要因素)

- ____方便 ____價格便宜 ____獨特性(網路獨賣、賣)
 ____產品資訊豐富 ____購物具有隱密性 ____有贈品
 ____看到喜歡就買 ____其他_____ (請說明)

4、您最擔心網路購物對個人造成的傷害為何：(複選 3 項。請依擔心程度，在下列選項前填入數字。以 1 表最擔心、2 表次擔心、3 表第三擔心)

- ____個人資料外流 ____電子交易系統不安全 ____產品品質不良
 ____送貨時間冗長 ____交易記錄外流 ____退貨困難
 ____網路詐騙 ____其他_____ (請說明)

5、您在網路購物中最重視什麼？(複選 3 項。請依重視程度，在下列選項前填入數字。以 1 表最重視、2 表次重視、3 表第三重視)

- ____商品與服務的可靠性 ____線上交易的安全性
 ____是否提供客製化服務 ____客服單位是否積極解決顧客的問題
 ____網站操作與瀏覽的便利性 ____網站整體的設計感

第七部分 個人基本資料

這個部分的問題是有關於您的個人基本資料，僅供本研究使用，絕不供給其他用途，請您放心填答，在適當的方格內打「✓」

- 1、性別 男 女
- 2、年齡 9 歲以下 10~19 20~29 30~39 40~49
50~59 60 以上
- 3、職業 學生 公教人員 工商界 農林漁牧 軍警
服務業 退休或待業中 其他_____ (請指明)
- 4、教育程度 國小以下 國中 高中(職) 專科大學 研究所以上
- 5、個人每月所得 9999 以下 10000~19999 20000~29999 30000~39999
40000~49999 50000 以上
- 6、戶籍地區 台北縣市 其他北區 台中縣市 其他中區 高雄縣市
其他南區 花東地區

問卷結束，謝謝您的填答!!