

生活型態、知覺風險與顧客抱怨行為的關連性探討  
--以大學學生手機消費者為例

研究調查問卷

各位親愛的同學 您好：

這是一份針對「大學學生手機消費者的生活型態、知覺風險和顧客抱怨行為」之研究。您的填答對於本研究將有關鍵性的影響，懇切的請您撥幾分鐘的時間提供您寶貴的意見。

本問卷結果僅提供學術研究之用，絕不對外公開。您所填答的資料無標準答案，也沒有對與錯，只要依您的實際感受來填答即可。同時，感謝您對本研究的支持，使得本研究進行更為順利。

敬祝您 學業進步 事事順心

東海大學企業管理研究所

指導教授：陳耀茂 博士

研究生：賴品戎 敬上

聯絡電話：0917164109

E-mail：emily.1-777@yahoo.com.tw

【第一部份】

以下為本研究第一部份“個人基本資料”之調查問題，請根據您的真實情況，在下列空格中勾選

1. 您的性別

男  女

2. 您目前使用手機廠牌是

MOTOROLA  NOKIA  Sony Ericsson  Ben Q  OKWAP  
 Samsung  Panasonic  其他請註明\_\_\_\_\_

3. 您每月份可支配的零用錢

1000 元以下  1000-3000 元  3001-5000 元  5001-7000 元  
 7001 元-9000 元  9000 元以上

請接續下頁問題!!!

4. 您的手機除了打電話和傳遞文字訊息之外，您”最常使用”的是何種手機功能（單選題）？

- 無             記事本         WAP上網       照相         無線傳輸  
 遊戲            鬧鐘            其他請註明\_\_\_\_\_

5. 您每月份的手機通話費用是

- 500元以下     500-1000元    1001-1500元    1501-2000元  
 2001-2500元  2501-3000元  3000元以上

## 【第二部份】

以下是本研究第二部份的調查問題，分別是 A1-A20。請您依據真實情況回答下列問題，並且根據您同意的程度，在最適合的空格中勾選

非常不同意   很不同意   不同意   普通   同意   很同意   非常同意

A1. 我喜歡參加社團活動.....

A2. 我喜歡多認識一些朋友.....

A3. 我喜歡參加慢跑、籃球等體能休閒活動.....

A4. 我的作息時間很正常.....

A5. 我很注重飲食正常和節制飲食.....

A6. 買東西時我通常貨比三家以免吃虧.....

A7. 只要商店中擁有較多款式或是較便宜的商品，即使距離遙遠我仍會去購買.....

A8. 家庭是我最重要的一部分.....

A9. 我喜歡跟家人一起用餐.....

A10. 假日常與家人團聚.....

A11. 我習慣將每一樣東西都妥善歸位，有條不紊.....

A12. 我能夠好好利用時間，做自己想要做的事.....

A13. 我經常會固定時間做一些休閒活動.....

A14. 我做事情很果斷，不喜歡拖拖拉拉.....

A15. 我喜歡獨自完成工作，不依賴別人的幫忙.....

A16. 對於需要做決定的事情，我喜歡很快做決定.....

請接續下頁問題!!!

A17.買東西時，我喜歡自己挑選，而不是透過店員  
的介紹.....

A18.我常提供新的消費趨勢資訊給親朋好友.....

A19.我會主動瞭解大眾媒體所帶來的新資訊.....

A20.我會上網蒐集我想要購買的商品資訊.....

### 【第三部份】

以下是本研究第三部份的調查問題，分別是 B1-B11。假設您在購買手機產品/服務之前，您可能涉及以下的風險項目。請根據您同意的程度，在最適合的空格中勾選

非常不同意   很不同意   不同意   普通   同意   很同意   非常同意

B1. 我擔心購買手機之後，價格又下跌.....

B2. 我擔心會買到價格昂貴的手機.....

B3. 我擔心當我購買手機之後，廠商會倒閉，以至於  
沒有售後服務的保障.....

B4. 我擔心購買的手機所具有的功能，不符合我的要  
求.....

B5. 我擔心當我購買手機之後，廠商又推出新產品.....

B6. 我擔心所購買的手機，其產生的電磁波會造成“自己”  
在身體上的損害.....

B7. 我擔心所購買的手機，其產生的電磁波會造成“我  
身旁的人”產生身體上的損害.....

B8. 我擔心我的親朋好友不認為我有購買該手機的必要..

B9. 我擔心我所購買的手機品牌會被親朋好友所嘲笑.....

B10.我擔心我所購買的手機與我“身分”不符.....

B11.我擔心我所購買的手機與我“衣著打扮”不符.....

請接續下頁問題!!!

## 【第四部分】

以下是本研究第四部份的調查問題，分別是 C1-C8。此部分主要要瞭解您在購買手機之後，遭遇到產品/服務失敗問題，而下列行動您可能採取的程度為何？請根據您同意的程度，在最適合的空格中勾選

非常不同意  
很不同意  
不同意  
普通  
同意  
很同意  
非常同意

- C1. 不會採取任何的抱怨行動.....
- 
- C2. 會將不滿的經驗告訴親朋好友.....
- C3. 下次再也不會購買該廠牌的手機.....
- 
- C4. 會將抱怨的心態告訴該手機廠牌的企業.....
- C5. 會向該手機廠牌的企業要求金錢上的賠償.....
- 
- C6. 會向消基會“檢舉”.....
- C7. 會告訴消費者保護組織“要求賠償”.....
- C8. 會向法院提出控訴.....

## 【第五部分】

如果您對於本研究或是這份問卷有任何建議，請將您寶貴的意見書寫在下面欄位中

---

---

---

---

---

**本問卷到此全部結束，感謝您的寶貴意見與合作！！！！**