

附錄 研究問卷

親愛的先生、小姐，您好：

近年來零售業者為了要在市場上競爭，紛紛推出週年慶或是限量商品組合等優惠來吸引消費者，到處都可以見到因為購物而造成的人潮擁擠現象。因此本問卷為探討擁擠知覺以及流行意識引起之情緒對消費者調適機制之影響。本問卷採不記名的方式，請您依照您的真實感受回答即可，您的寶貴意見將是本研究成功最大的關鍵，所有資料僅作學術分析之用，不對外公開，請安心填答。懇請您撥幾分鐘協助填答問卷，謝謝您熱心的協助。

敬祝 身心健康、萬事如意

私立中國文化大學國際企業管理研究所

指導教授：洪 世 雄 博士

蔡 敦 崇 博士

研 究 生：吳 培 慈 敬上

第一部份 請就下列選項勾選出一家您最常參與哪家百貨公司的週年慶活動或該百貨公司舉辦之限量商品排隊(單選)

1、SOGO 2、新光三越 3、遠百 4、其它(請填列) _____

第二部份 擁擠知覺的衡量：請您依第一部分問項所選出之百貨公司活動，對下列敘述回答您的看法。請在適當的方格內打“√。”

非 不 普 同 非
常 同 通 意 常
不 同
同 同
意 意 通 意 意

A1、這家店讓您覺得很擁擠	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A2、這家店有點過於忙碌	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A3、當您置身這家店時，人潮不多	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A4、這家店有很多購物者	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A5、這家店的空間似乎非常大	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A6、店內的空間讓您有壓迫感	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A7、這家店讓您感到寬敞、舒適	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A8、這家店很窄會讓購物者覺得受到拘束	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

第三部份 流行意識衡量：請您依個人的態度與看法，請在適當的方格內打“√”

非 不 普 同 非
常 同 通 意 常
不 同
同
意 意 通 意 意

B1、我能觀察到流行	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B2、我對於流行的變化較敏感	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B3、我閱讀關於流行的雜誌	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B4、我會留意流行的趨勢	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B5、一般而言，我較其他人時髦(流行)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B6、我会在乎去比較每個人的時髦程度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B7、我會為了新的流行而消費	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B9、在團體中我總喜好標心立異	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B10、我愛好追求刺激	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B11、我勇於嘗試新鮮事物	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

第四部份 情緒衡量：當您看到賣場人潮擁擠，您會有如下的情緒反應嗎？在適當的方格內打“√”。

非 不 普 同 非
常 同 通 意 常
不 同
同
意 意 通 意 意

C1、壓迫的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C2、緊張的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C3、焦燥的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C4、狹窄的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C5、惱怒的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C6、生氣的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C7、心煩的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C8、洩氣的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C9、好奇的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

C10、快樂的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C11、舒適的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C12、興奮的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C13、不舒服的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C14、疲累的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C15、厭倦的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C16、格格不入的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C17、尷尬的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

第五部份 調適機制衡量：當發現百貨公司如此擁擠，您覺得在購物過程中，您會有什麼反應？請在適當方格內打“√”。

非 不 普 同 非
常 同 常
不 同
同 同
意 意 通 意 意

D1、在此情境中，我不會去逛自己不熟悉的品牌或商品	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D2、在逛的時後，我翻閱的商品會比平常更少	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D3、我會減少對店內的商品標示資訊的注意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D4、我沒有辦法專心地瀏覽店內的商品	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D5、在購物過程中若遇到問題時，我會因為怕麻煩而乾脆不詢問店員	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D6、我會向百貨公司或店員抱怨人潮所引起的負面感受	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D7、離開店家後，我會向其他人抱怨這次的擁擠購物經驗	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D8、在此情境中，如果店員發生作業上的疏失，我會比較不能容忍	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D9、在決定要不要購買商品時，我將比平常更果斷，不會拖拖拉拉	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D10、我會縮短購物或逛街時間	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D11、當我看到這些人潮的情境，我會馬上掉頭走掉	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D12、我不會想要繼續在裡面逛	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D13、我看到擁擠情況，會增加我購買此產品的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

決心					
D14、我看到擁擠情況，會喚起興奮心情	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D15、我看到擁擠情況，我會努力買下此產品來回饋自己擠入人群	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D16、我看到擁擠情況，我會有決心買下此產品來向親友炫耀	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D17、我認為擁擠只要習慣就好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D18、先逛一下好了，說不定等等人會變少	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D19、既來之則安之，擁擠也是一種樂趣	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D20、逛百貨公司就不該怕人多	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D21、人生不如意事十常八九，忍耐一下就好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D22、為了不影響同行家人心情，我會對擁擠情況裝作若無其事	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

第六部份 您的個人基本資料：

- 1、您的性別： (1)男 (2)女
- 2、您的年齡： (1)20歲以下 (2)21-30歲 (3)31-40歲
 (4)41歲以上
- 3、教育程度： (1)高中(職)及以下 (2)大專院校 (3)研究所(含)以上
- 4、目前職業： (1)學生 (2)軍公教 (3)服務業 (4)製造業
 (5)自由業 (6)其它_____
- 5、您每個月收入： (1)2萬以下 (2)2-4萬以下 (3)4-6萬以下
 (4)6-10萬以下 (5)10萬以上

問卷到此全部結束。煩請您檢查有無遺漏之處，請予補正。再次謝謝

您熱忱的支持與協助，謝謝！