

## ● 問卷量表範例

### Expectation

1. Before I used this service, I expected that it would be customized to meet my need.
2. Before I used this service, I expected that it would be reliable and be the same as its promise.
3. Before I used this service, I expected that its overall quality would be satisfactory.

### Perceived quality

1. This service is customized to meet my needs.
2. This service is reliable and are same as its promise.
3. My overall perception of quality toward this service is satisfactory.

### Perceived value

1. This service has good value under given quality.
2. This service has good quality under given value.

### Satisfaction

1. I feel satisfactory of this service.
2. This service has met my expectation.
3. The satisfaction level of this service is quite close to my ideal programs.

### Loyalty

1. If the company provides other services suitable for me, I will buy and use them.
2. I will recommend this service to others.

### 期待

1. 在我使用 XXX 前，我期待它能夠滿足我個人的需求。
2. 在我使用 XXX 前，我期待它是可以信賴的，如同它自己所宣稱的一樣。
3. 在我使用 XXX 前，我期待它的整體品質是可以令人滿意的。

### 品質

1. 現在覺得，XXX 確實可以滿足我個人的需求。
2. 現在覺得，XXX 確實是可以信賴的，就如同它自己當初所宣稱的一樣。
3. 現在覺得，XXX 的整體品質確實是令人滿意的。

### 價值

1. 依 XXX 所提供的品質來看，它確實有很高的價值。
2. 依 XXX 所呈現的價值來看，它確實有很好的品質。

### 滿意度

1. 我對 XXX 是感到相當滿意的。
2. XXX 確實符合我當初的期待。
3. XXX 確實跟我理想中的產品(或服務)很相符。

### 忠誠度

1. 如果該公司(或單位)以後有推出類似的產品(或服務)，我一定會購買(或使用)。
2. 我一定會推薦我的家人或朋友購買(或使用)XXX。

## ● 4G 使用行為之問卷設計範例

### 相對優勢

1. 我覺得採用 4G 通訊服務能減少我搜尋工作、生活等相關資訊的時間。
2. 假如 4G 通訊系統廠商能提供比現今通訊系統廠商更完善、更便利、價格更低廉的服務，我會優先考慮採用。
3. 我會因為 4G 通訊服務能提供動態影音 mail、面對面語音的通訊、衛星導航系統(GPS)等多元化服務而採用它。

### 相容性

1. 4G 通訊服務的操作方式和我的使用習慣是否一致是很重要的考量因素。
2. 我會優先考慮操作方式是否與先前使用習慣一致。
3. 4G 通訊服務所提供的功能是否能滿足我的需求是很重要的考量因素。

### 可觀察性

1. 在決定採用 4G 通訊服務之前，我希望可以試用其部分功能。
2. 在決定採用 4G 通訊服務之前，我希望可以實際地試用其服務。
3. 在決定採用 4G 通訊服務之前，我希望能夠有足夠的時間試用該服務，以了解它所提供的功能是否滿足我的需求。

### 可試用性

1. 我可以和其他人談論使用 4G 通訊服務的內容。
2. 我很容易能察覺出，採用 4G 通訊服務所帶來的效益。
3. 在我所處的環境中，4G 通訊服務是常見到的。

### 複雜性

1. 對我而言，4G 通訊服務操作難易程度是一個重要的考量因素。
2. 容易操作的 4G 通訊服務會吸引我提早採用。
3. 4G 通訊服務所提供的功能不會讓人太難操作，是我考量的重要因素。

### 外在影響

1. 媒體充分的報導、報章雜誌的建議，會吸引我想要採用 4G 通訊服務。
2. 媒體與報章雜誌一致推薦應該採用 4G 通訊服務。
3. 在同業之中認為我採用 4G 通訊服務是一項明智之舉。

### 同儕影響

1. 我的同事認為我應該採用 4G 通訊服務。
2. 我的朋友認為我應該採用 4G 通訊服務。

### 自我效能

1. 當採用 4G 通訊服務時，我相信能找到自己所需的資訊。
2. 當採用 4G 通訊服務時，我相信能學會系統中各項功能的操作。
3. 當採用 4G 通訊服務時，我確定可以學會系統中最複雜的內容與操作。
4. 當採用 4G 通訊服務時，我相信能精通該系統所提供的所有功能項目。

### 助益環境

1. 當我有需要時，可以隨時使用 4G 通訊服務。
2. 當採用 4G 通訊服務時，我可以隨心所欲的使用該服務。

3. 當採用 4G 通訊服務時，我可以在任何時間、任何地點、不受限制地使用該服務。

### 態度

1. 我認為採用 4G 通訊服務滿足我的需求是一個好主意。
2. 我認為採用 4G 通訊服務協助工作或課業是明智之舉。
3. 我認為採用 4G 通訊服務協助工作或課業具有正面的效果。
4. 我認為採用 4G 通訊服務滿足我的需求是令人愉快的事。

### 主觀規範

1. 周遭能影響我做行為決策的人，大都認為我應該採用 4G 通訊服務。
2. 周遭對我重要的人(如同事、朋友)，大多認為我應該採用 4G 通訊服務。

### 知覺行為控制

1. 在沒有他人協助的狀況下，我將能夠自行採用 4G 通訊服務。
2. 我認為，採用 4G 通訊服務完全在我的掌控之中。
3. 我認為，我擁有資源、知識與能力去採用 4G 通訊服務。

### 行為意向

1. 我會強烈建議他人採用 4G 通訊服務。
2. 在未來，我將經常採用 4G 通訊服務來滿足我的需求。
3. 整體而言，在未來我願意採用 4G 通訊服務的意願相當高。