

顧客填答問卷

各位親愛的顧客們您好：

感謝您對甲銀行的支持，目前元智大學正在進行一項「銀行服務成效之調查」以瞭解顧客知覺與銀行經營績效之關連，亟需您的**熱情贊助**，請您依平日與甲銀行往來之實際經驗作答。

您的個人作答絕不會對外公開，但可以提供給甲銀行作為日後改進之重要參考，同時也協助我們完成這項學術研究。

敬祝您

事事順利！

指導教授：嚴秀茹 博士

研 究 生：林元元

敬上

一、以下問題是有關您對該銀行服務人員的認知，請您依實際情況及看法，在適當選項中打「○」。

非 不 普 同 非
常 同 通 意 常
不 意
同
意

對於以下的描述，您認為甲銀行的行員.....=====

關係利益

- | | | | | | |
|------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1.我從甲銀行得到的利益勝過其他銀行。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 2.甲銀行提供給我的產品和服務品質優於其他銀行所能提供。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 1.甲銀行提供我的財務報酬高於其他銀行所能提供。 . | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 2.概括而言，我從與甲銀行的往來關係中獲得利益。 ... | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

專業知識

- | | | | | | |
|-----------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1.我所接觸的行員多半對甲銀行的業務內容十分熟悉 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 2.行員在處理業務上具備豐富經驗。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 3.行員能回答我提出所有相關產品的問題。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 4.行員能正確分析我的需求，並提供適當的金融產品給我。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 5.行員對相關的財經資訊十分清楚。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

非常
不同
普通
同意
非常
同意

對於以下的描述，您認為甲銀行的行員=====

互動強度

1. 甲銀行的行員經常主動與我聯繫及溝通，以確保我滿意其服務。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
2. 行員會想依據我目前個人生活及家庭需求提供合適的理財資訊。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
3. 當甲銀行適當地調整其業務以滿足顧客需求時，行員會主動告知。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
4. 甲銀行行員會依照我的需求而協助我作理財規劃 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
5. 行員會向我解釋與甲銀行往來存放款業務或金融商品的好處。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
6. 有時會收到來自銀行的貼心小禮物或問候。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
7. 行員會與我主動保持聯繫，希望我多使用甲銀行的金融產品與服務。 ... ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
8. 行員會與我主動聯繫，好讓我多瞭解銀行的新產品或是利率等資訊。 ... ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

知覺支持

1. 甲銀行重視我對其銀行獲利的貢獻。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
2. 甲銀行會相當在意我的需求和希望。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
3. 甲銀行忽視我的抱怨。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
4. 當我有財經相關問題時，可從甲銀行獲得協助。 ... ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
5. 甲銀行重視我的權利。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
6. 甲銀行看重我的意見。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
7. 甲銀行盡可能地提供最佳的服務。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
8. 甲銀行看待我就如同對待其他顧客一般。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
9. 甲銀行並不會特別感謝我為其所費的額外心思。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
10. 當甲銀行制定會影響到我的決定時，並未顧及我的利益。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

非常
不同
同意

普通

同意

非常
同意

對於以下的描述，您認為為您與甲銀行=====

- | | | | | | |
|-----------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 11. 甲銀行非常在意我的滿意程度。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 12. 當我有特別需要時,甲銀行樂意協助我 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 13. 如果有機會,甲銀行將會圖利於我。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 14. 甲銀行不太在意我這個客人。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

二、 以下問題是有關您與該銀行「關係品質」的認知，請您依實際情況及看法，在適當選項中打「0」。

信賴

- | | | | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1.甲銀行的行員會遵守約定，使我能信任他。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 2.有時我會發覺行員缺乏誠意。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 3.我發現與行員交涉時要相當小心謹慎。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 4.甲銀行的行員值得我信賴。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 5.行員一直試圖向我推銷其他金融商品，而我一直
試圖去婉拒。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 6.行員會重視我的需要及利益。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 7.行員會誇大他們所能提供的服務。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 8.我覺得行員不誠實。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 9.我懷疑行員會為了想影響我購買金融商品及借貸
的決定，而隱藏了一些重要資訊。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

滿意

- | | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1.行員的服務態度令我滿意。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 2.行員提供各項業務上的解答令我滿意。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 3.甲銀行的整體風格令我滿意。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

三、以下問題是有關您願意對該銀行做出哪些回饋，也就是您的顧客自發行為，請您依實際情況及看法，在適當選項中打「0」。

	非常 不同 同意	不 同 意	普 通	同 意	非 常 同 意
對於以下的描述，您認為為您與甲銀行					
忠誠行為					
1.我會向他人稱讚甲銀行。	☐	☐	☐	☐	☐
2.我鼓勵親朋好友惠顧甲銀行。	☐	☐	☐	☐	☐
3.甲銀行提供的業務範圍能滿足我所有的需要。 ...	☐	☐	☐	☐	☐
合作行為					
1.我會發揮公德心，如隨手將垃圾帶走、等待服務時看的書報雜誌會放回原位等。	☐	☐	☐	☐	☐
2.我不會圖個人便利而為難行員，如交易未帶印章、需本人臨櫃辦理卻找人代辦。	☐	☐	☐	☐	☐
3.我會注意甲銀行的原則及政策。	☐	☐	☐	☐	☐
4.在接受行員服務之後，我會主動表示謝意。	☐	☐	☐	☐	☐
5.我會發揮道德感，如行員多找金額會馬上歸還、自己的過失不會將責任推給行員。	☐	☐	☐	☐	☐
6.我會儘量配合，清楚提供行員及交易所需資訊，以使交易順利進行。	☐	☐	☐	☐	☐
7.當交易需填寫申請表格時，我會先填寫好基本資料以利交易服務進行。	☐	☐	☐	☐	☐
參與行為					
1.我會讓甲銀行瞭解我的需求。	☐	☐	☐	☐	☐
2.我會對甲銀行提出建議，讓甲銀行知道如何改進服務。	☐	☐	☐	☐	☐
3.若我知道任何能有效改進甲銀行服務的點子，我會主動告知。	☐	☐	☐	☐	☐
4.交易遇到問題時，我會讓甲銀行知道是能補救的	☐	☐	☐	☐	☐

非常不同意 不同意 普通 同意 非常同意

對於以下的描述，您認為為您與甲銀行=====

- 5.若我注意到問題，即使那並不影響我（如走道上有碎玻璃），我仍會告知行員。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 6.若我受到行員的良好服務，我會讓甲銀行知道。 ... ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 7.若交易損及我的利益，我會建議甲銀行。 ... ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

四、基本資料

1.性別：☐男 ☐女

2.年齡：

- ☐20 歲以下 ☐21-24 歲 ☐25-39 歲 ☐40-49 歲
☐50-59 歲 ☐60 歲以上

3.婚姻狀況：☐單身(含未婚、離婚、鰥寡等) ☐已婚

4.您的職業：

- ☐商 ☐工 ☐軍公教 ☐家管 ☐學生 ☐自由業
☐金融 ☐其他_____

5.教育程度：

- ☐國中（含）以下 ☐高中 ☐專科 ☐大學 ☐研究所（含）以上

6.個人每月收入(已婚者請列夫妻之總收入)

- ☐2 萬元（含）以下 ☐2 萬元以上~ 4 萬元 ☐4 萬元以上~ 6 萬元
☐6 萬元以上~ 8 萬 ☐8 萬元以上~ 10 萬元 ☐10 萬以上~ 15 萬元
☐15 萬元以上

7.與該銀行往來有幾年

- ☐0~1 年 ☐1-2 年 ☐2-3 年 ☐3-4 年 ☐4-5 年 ☐5-6 年

▪ 本問卷到此結束，煩請您再檢視一次，看看是否有遺漏之處。

再次謝謝您的熱誠支持與協助，謝謝！！

