

銀行業服務品質問卷

親愛的小姐先生：您好！

很高興本問卷能交到您手中，首先謝謝您熱心的幫忙。

我們進行的這項學術研究，主要在瞭解服務品質應有的分類與內容。因此懇請您撥出 8-15 分鐘來回答本問卷，俾使本研究順利完成。

敬祝 安祺

台灣大學商學研究所
教授 林能白

壹. 服務品質的衡量

本研究需要您在心中任選「一家長期往來」的銀行，並針對該銀行所提供的服務品質，填寫以下甲、乙兩份有關服務品質衡量之問卷。若您覺得甲、乙兩份問卷有部份問題重複，乃屬正常現象。此外，本問卷的資料僅供學術上「團體」統計分析之用，絕不外流，個人的資料也將絕對保密，請您放心。

問卷填答後，請將此問卷交還給發放者。並請您開始回答下列問題。

(服務品質衡量之問卷甲)	您同意的程度						
	非常 不同意		普通				非常 同意
1. 這家銀行的環境使我在交易時感到很舒服	1	2	3	4	5	6	7
2. 銀行的服務（如交易方式、代繳款項）使我感到十分便利	1	2	3	4	5	6	7
3. 銀行提供的服務資源（如櫃檯、提款機等）十分充足	1	2	3	4	5	6	7
4. 服務人員會立刻為我服務，使我不用等待太久	1	2	3	4	5	6	7
5. 銀行會迅速地回應我的問題	1	2	3	4	5	6	7
6. 服務人員的專業知識足以解決顧客遭遇的問題	1	2	3	4	5	6	7
7. 我對這家銀行服務人員處理問題的能力感到很安心	1	2	3	4	5	6	7
8. 銀行會依照承諾（如契約內容等）來提供服務	1	2	3	4	5	6	7
9. 銀行會信守承諾來解決顧客的問題	1	2	3	4	5	6	7
10. 銀行十分重視個人的隱私權	1	2	3	4	5	6	7

	您同意的程度							
	非常 不同意	1	2	3	4	5	6	7
11. 服務人員會把我當成好朋友來看待	1	2	3	4	5	6	7	
12. 銀行會跟顧客建立長期的良好關係	1	2	3	4	5	6	7	
13. 員工會瞭解顧客，並用顧客的方式（如方言等）進行溝通	1	2	3	4	5	6	7	
14. 服務人員會主動關心每位顧客是否有特殊需要	1	2	3	4	5	6	7	
15. 銀行總是能關心每位顧客的需求	1	2	3	4	5	6	7	
16. 銀行的服務（如適度的稱讚等）能使顧客產生自信	1	2	3	4	5	6	7	
17. 接受這家銀行的服務後，我自信選擇是正確的	1	2	3	4	5	6	7	
18. 到這家銀行會使我感覺得到特別的禮遇	1	2	3	4	5	6	7	
19. 服務人員總是會禮貌地對待顧客，使顧客覺得受到尊重	1	2	3	4	5	6	7	
20. 銀行總是重視顧客提出的意見	1	2	3	4	5	6	7	
21. 銀行提供的服務使我覺得成長與收穫許多	1	2	3	4	5	6	7	
22. 我十分欣賞這家銀行的服務（或產品）風格	1	2	3	4	5	6	7	
23. 這家銀行常舉辦或參與關懷社會的活動	1	2	3	4	5	6	7	
24. 銀行會雇用弱勢團體的人士來服務，使我感覺很有意義	1	2	3	4	5	6	7	
25. 這家銀行重視資源回收與環境保護的問題	1	2	3	4	5	6	7	
26. 銀行會時常提供新的服務項目（如新的理財工具等）	1	2	3	4	5	6	7	
27. 銀行會提供與國內外金融相關的新資訊	1	2	3	4	5	6	7	
28. 我可以從銀行提供的服務內容（如理財）學到有用的事物	1	2	3	4	5	6	7	
29. 服務人員會使顧客瞭解與服務內容相關的產品及知識	1	2	3	4	5	6	7	
30. 銀行的佈置具有藝術之美	1	2	3	4	5	6	7	
31. 銀行提供的服務資料（如小冊子等）很有美感，值得欣賞	1	2	3	4	5	6	7	
32. 銀行附近的環境使顧客得以欣賞自然之美	1	2	3	4	5	6	7	
33. 服務人員的談吐與氣質具人文氣息，令人欣賞	1	2	3	4	5	6	7	
	您認為的程度							
	非常低	1	2	3	4	5	6	7
1. 整體而言，我認為這家銀行的整體服務品質	1	2	3	4	5	6	7	
2. 總括來說，我對這家銀行的整體滿意程度	1	2	3	4	5	6	7	
3. 我推薦親友至這家銀行的意願	1	2	3	4	5	6	7	
4. 我想繼續留在這家銀行接受服務的意願	1	2	3	4	5	6	7	

(服務品質衡量之問卷乙)

您同意的程度

	非常 不同意			普通			非常 同意
1. 銀行會信守承諾來提供服務	1	2	3	4	5	6	7
2. 銀行能可靠地處理顧客的問題	1	2	3	4	5	6	7
3. 銀行第一次就能把事情做對	1	2	3	4	5	6	7
4. 銀行會在承諾的時間內提供服務	1	2	3	4	5	6	7
5. 銀行行員在服務的過程中，會向顧客解釋服務的內涵	1	2	3	4	5	6	7
6. 銀行行員會立即為顧客服務	1	2	3	4	5	6	7
7. 銀行行員會很樂意幫助顧客	1	2	3	4	5	6	7
8. 銀行能很快地回應顧客的要求	1	2	3	4	5	6	7
9. 服務人員能建立顧客對交易的信心	1	2	3	4	5	6	7
10. 銀行能使顧客在交易中感到安全	1	2	3	4	5	6	7
11. 服務人員總是很有禮貌	1	2	3	4	5	6	7
12. 服務人員有足夠的知識回答顧客的問題	1	2	3	4	5	6	7
13. 銀行能針對個別顧客給予其關心	1	2	3	4	5	6	7
14. 服務人員會以關懷的態度來對待顧客	1	2	3	4	5	6	7
15. 銀行會以顧客的最大利益為考量	1	2	3	4	5	6	7
16. 服務人員能瞭解顧客的需要	1	2	3	4	5	6	7
17. 銀行能提供便利的營業時段	1	2	3	4	5	6	7
18. 銀行提供現代化的設備	1	2	3	4	5	6	7
19. 銀行的設備外觀很吸引人	1	2	3	4	5	6	7
20. 銀行行員具有整潔與專業的儀態	1	2	3	4	5	6	7
21. 銀行提供的服務資料外觀很吸引人	1	2	3	4	5	6	7

貳. 請就下列銀行業的七項服務內容在您心目中的重要程度進行評分，此七項內容相加後的總分須設定為 100 分（例如分別給予 15, 20, 15, 15, 5, 20, 5 的分數）。當您給某一項服務內容的分數愈高時，代表您覺得這項服務內容在銀行業愈重要。

1. 銀行能提供一個舒適的交易環境，且提供便利、快速的服務。 _____ 分
2. 銀行能確實、可靠地執行服務，使顧客覺得十分安心。 _____ 分
3. 銀行的服務人員能十分親切地對待與關心顧客。 _____ 分
4. 銀行會尊重並重視顧客的意見。 _____ 分
5. 銀行提供的產品與服務能使我獲得成長、其服務風格我也十分欣賞。 _____ 分
6. 銀行會時常提供新的服務內容，並使顧客學到相關的知識。 _____ 分
7. 銀行的佈置與行員談吐具有藝術與人文的氣息，令人欣賞。 _____ 分

以上七項相加後總分 = 100 分

參. 個人基本資料

1. 性別：___男 ___女
2. 婚姻：___已婚 ___未婚
3. 年齡：___20 以下 ___21-30 ___31-40 ___41-50 ___51-60 ___60 以上
4. 教育（含肄業）：___國中以下 ___高中職 ___專科 ___大學 ___碩士以上
5. 個人年所得：___0-20 ___21-50 ___51-80 ___81-120 ___121 以上（萬元）

6. 我非常積極地想要達成人生的目標
- | | | | | | | |
|-----------|---|---|----|---|---|----------|
| 您同意的程度 | | | | | | |
| 非常
不同意 | | | 普通 | | | 非常
同意 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

問卷完畢，辛苦了！十分感激您的幫忙，祝您
平安、快樂！