

編號：_____

您好!

本研究係行政院國科會委託國立中央大學資管系執行的專題計畫，主要的研究目的是由消費者經驗探討其對金融服務業之滿意狀況，希望能獲得您的寶貴意見。

您所填寫的答案，並無對錯之分，只要依照您的感受以及想法作答即可。本問卷所有的資料僅供整體統計分析之用，絕不單獨批露發表或做其他用途，敬請放心作答。由於訪問員發出之問卷份數有限，您的意見對本研究的成敗影響很大，因此，謹對於您的熱心協助，致上十二萬分的謝意。

研究單位：國立中央大學資管系
計畫主持人：李 小 梅 博 士

第一部份 請您仔細回想最近一次接受銀行服務或產品的經驗。

一、請問您對此銀行的服務或產品之評價為何？

	非	相	稍	還	稍	相	非
	常	當	微	好	微	當	常
需要的							不需要的
基本的							不是基本的
不可缺少的							可缺少的
有益處的							沒有益處的
迷人的							不迷人的
有趣的							沒有趣的
主動的							不主動的
興奮的							不興奮的
有價值的							沒有價值的
對我重要的							對我不重要的
與我有關的							與我無關的
有意義的							沒有意義的
愉快的							不愉快的
美好的							不美好的
渴望的							不渴望的
吸引人的							不吸引人的

二、請問您在接受銀行的服務或產品後所引發的情感反應為何？

非 很 不 普 強 很 非

常 不 強 通 烈 強 常
 不 強 烈 通 烈 強 強
 強 烈 烈 通 烈 強 烈
 烈 烈 烈 通 烈 強 烈

- 高興的.....
- 快樂的.....
- 振奮的.....
- 驚喜的.....
- 愉快的.....
- 驚訝的.....
- 生氣的.....
- 害怕的.....
- 難過的.....
- 不愉快的.....
- 平靜的.....
- 悲傷的.....
- 無聊的.....
- 害羞的.....
- 罪惡的.....
- 厭惡的.....
- 鄙視的.....
- 寂靜的.....

三、 請您依據實際情況，在適當 中打○。

1. 在您接受此銀行的服務後，相對於事前對銀行的預期，請您評估此服務的實際績效。

比預期的差非常多 比預期的差很多 比預期的差一些 與預期的一樣
 比預期的好一些 比預期的好很多 比預期的好非常多

2. 整體而言，此銀行的表現令您感到如何？

非常不滿意 很不滿意 有點不滿意 無意見 有點滿意 很滿意 非常滿意

3. 若您再次需要此銀行的服務或產品，您願意再到相同的銀行嗎？

絕對不會 不會 可能不會 不知道 可能會 會 一定會

4. 您願意將此銀行推薦給別人嗎？

非常不願意 很不願意 有點不願意 還好 有點願意 很願意 非常願意

四、 假如您對此銀行，感到不滿意時，您會採取下列的抱怨行動嗎？

非 很 不 無 有 很 非
 常 不 可 意 可 有 常

不 可 能 見 能 可 可
可 能 能 能 能 能
能

1. 忘記不滿事件，不採取任何行動
2. 下次去銀行時，向銀行經理提出抱怨
3. 以後不再去這家銀行
4. 回去後打電話到銀行，要求處理問題
5. 將不滿意經驗告訴朋友與親戚
6. 警告朋友與親戚不要去這家銀行
7. 向消基會抱怨並請其協助處理問題
8. 將你的不滿意經驗告知當地媒體
9. 向消基會檢舉，使其警告其他消費者
10. 採取法律行動控訴此銀行

(問卷到此全部結束，再次感謝您熱心的協助！)