

附錄

服務人員填答問卷

各位親愛的行員們您好：

在您工作繁忙之餘，本問卷亟需您的熱情贊助，以配合進行服務業組織管理的研究，來瞭解您對現有工作的種種看法，請您依實際情況，在適當選項中打“√”。

您的個人作答絕對是匿名的，研究結果上不會出現您個人的資料，請放心填答！

敬祝您 工作順利

指導教授：嚴秀茹 博士

研 究 生：林元元 敬上

一、 以下問題是有關您認知所屬銀行文化的描述，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

對於以下的敘述，您所感受到銀行給您的感覺是 =====

知覺顧客導向

1. 甲銀行會密切監督及評估員工是否在滿足顧客需求方面的努力。.....
2. 甲銀行的經營策略是以提升顧客價值為目的。.....
3. 甲銀行的競爭條件利基在於瞭解顧客的需求。.....
4. 甲銀行的經營目標在追求顧客滿意度。.....
5. 甲銀行常常調查顧客的滿意程度。.....
6. 甲銀行密切關心服務之後的顧客反應。.....

二、 以下問題是有關您對於您所服務的銀行的依附程度，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

對於以下的敘述，您認為您所服務的銀行是
員工情感承諾

- | | | | | | |
|--------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1.我將甲銀行的工作看待成是我一生的事業所在。... | <input type="checkbox"/> |
| 2.我很樂意與他人談起甲銀行的種種。..... | <input type="checkbox"/> |
| 3.我覺得銀行的問題就是我自己的問題。..... | <input type="checkbox"/> |
| 4.我對甲銀行的感覺並沒有明顯不同於對其他公司的
感覺。..... | <input type="checkbox"/> |
| 5.在甲銀行中,我沒有身在大家庭中的感覺。..... | <input type="checkbox"/> |
| 6.我對甲銀行沒有太深厚的感情。..... | <input type="checkbox"/> |
| 7.甲銀行對我個人有特殊的意義。..... | <input type="checkbox"/> |
| 8.我對甲銀行沒有很強的歸屬感。..... | <input type="checkbox"/> |

三、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.我在該銀行已服務_____年。

5.個人每月收入

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