

國立交通大學

管理學院碩士在職專班 運輸物流組

碩士論文



顧客對銀行存款業務服務品質滿意程度
之研究——以國泰世華銀行新竹分行為例

研究生：楊銘齡
指導教授：藍武王 博士

中華民國九十三年六月

顧客對銀行存款業務服務品質滿意程度
之研究——以國泰世華銀行新竹分行為例

The Study on Consumer' s Satisfaction of Deposits Business Service
Quality of Bank——A Case of Cathay United Bank Hsinchu Branch

研究生：楊銘齡
指導教授：藍武王 博士

Student: Meaning Yang
Advisor: Dr. Lawrence W. Lan



A Thesis

Submitted to MBA Program of Transportation and Logistics
College of Management National Chiao Tung University
In Partial Fulfillment of the Requirements
For the Degree of
Master
In
Transportation and Logistics

June 2004

Hsinchu, Taiwan, Republic of China

中華民國九十三年六月

顧客對銀行存款業務服務品質滿意程度 之研究——以國泰世華銀行新竹分行為例

研究生：楊銘齡

指導教授：藍武王 博士

國立交通大學管理學院（運輸物流學程）碩士班

摘 要

本研究主要目的是藉由問卷調查的方式，以國泰世華銀行—新竹分行為例，調查研究顧客對於銀行存款業務服務之滿意程度。

本研究問卷設計是採用 Likert 五等級計分為基礎，總計發出問卷 500 份，有效問卷 251 份，研究工具以 SPSS 統計軟體為主，本研究分析結果有以下幾點發現：

一、受測者會因為「性別」不同，而影響他們對於服務品質之滿意程度之假設二十項中有二項呈顯著性差異。

二、受測者會因為「年齡」不同，而影響他們對於服務品質之滿意程度之假設二十項中均無呈現顯著性差異。

三、受測者會因為「職業」不同，而影響他們對於服務品質之滿意程度之假設二十項中有五項呈顯著性差異。

四、受測者會因為「教育程度」不同，而影響他們對於服務品質之滿意程度之假設二十項中有九項呈顯著性差異。

本研究針對上述發現之結果加以分析與討論，並提出實務上之建議供銀行有關人員及後續研究者之參考。

關鍵字：

存款業務、服務品質、滿意程度

The Study on Consumer' s Satisfaction of Deposits Business Service Quality of Bank -A Case of Cathay United Bank Hsinchu Branch

Master Student : Meaning Yang

Advisor : Dr. Lawrence W. Lan

MBA Program of Transportation and Logistics College of Management National Chiao
Tung University

ABSTRACT

The thesis is investigated the study on Consumer' s Satisfaction of Deposits Business Service Quality of Bank-A Case of Cathay United Bank Hsinchu Branch

The design of this questionnaire is based on Likert' s five points scale analysis. We analysis 251 qualified pcs with SPSS, that received from 500 questionnaires pcs. The major results of this study are:

1. The sex factor significantly influences 2 among 20 hypotheses for Satisfaction of Service Quality.
2. The age factor none significantly influences among 20 hypotheses for Satisfaction of Service Quality.
3. The occupation factor significantly influences 5 among 20 hypotheses for Satisfaction of Service Quality.
4. The education factor significantly influences 9 among 20 hypotheses for Satisfaction of Service Quality.

Key Words:

Deposits Business 、 Service Quality 、 Satisfaction

誌 謝

本論文能夠順利完成，首先要感謝指導教授藍武王博士的用心指導，並對本論文的研究方向、架構擬定、內容撰寫等過程費盡心力，逐字斧正，師恩浩瀚，謹此致上最高的謝忱。

在論文口試期間，陳光華教授、邱裕鈞教授的審閱，並提供寶貴的建議與思考方向，使得論文更臻完備，在此由衷感謝。

銘齡在攻讀研究所期間，能夠在兼顧到家庭、事業與學業間取得平衡點，並且順利完成碩士學位，深深感受到來自家人的鼓勵、支持與體諒，非常謝謝愛妻鄭玉梅女士對於家庭的辛勞與擔待，感謝父親楊德發先生與母親黃雀女士對於我的大兒子宗頤、二兒子宗澤的照顧與疼愛，才能讓我能夠無後顧之憂地專心求學完成學業。

在研究所的生活充滿了無限的樂趣，大家一同創造的點點滴滴，將是我生命中最美好的一段回憶，在論文撰寫的過程中，感謝林淑琴、何俊信、余聲鋒幾位同學在研究路上的相互切磋與鼓勵，使我在研究所的生涯更增添色彩。

銘齡得以完成碩士學程及個人學習的夢想，願以此一小小的成果獻給愛護我的家人、師長、朋友，感謝你們的照顧與關懷並致上最高的謝意。

楊銘齡 謹誌

九十三年六月于交大管理學院

目 錄

中文摘要	I
英文摘要	II
誌 謝	III
目 錄	IV
表 目 錄	VI
圖 目 錄	VII
第壹章 緒論	1
1.1 研究背景與動機.....	1
1.2 研究目的.....	2
1.3 研究範圍與對象.....	2
1.4 研究內容.....	2
1.5 研究方法與流程.....	2
第貳章 文獻回顧	4
2.1 服務品質的相關文獻.....	4
2.2 銀行服務品質的相關文獻.....	8
2.3 服務品質管理	12
2.4 顧客滿意.....	17
第參章 銀行存款業務特性之探討.....	20
3.1 銀行的業務範圍與特性	20
3.2 銀行服務品質的特性	23
3.3 影響存款業務服務品質之要素分析	25
第肆章 研究方法.....	27
4.1 操作性研究架構	27
4.2 操作性變數	28
4.3 研究假設.....	29
4.4 問卷設計	29
4.5 抽樣設計	31
4.6 資料蒐集與分析方法	33
4.7 效度和信度分析.....	34

第五章 調查結果分析.....	35
5.1 基本資料分析	35
5.2 服務態度與效率分析	38
5.3 存款業務與服務結構分析	45
5.4 專業知識項目分析	52
5.5 安全因素項目分析	58
5.6 內部環境與硬體設備因素分析	64
5.7 滿意值差異分析	71
5.8 未來服務應加強改善的項目	75
第六章 結論與建議.....	77
6.1 結論	77
6.2 建議	79
參考文獻.....	81
附錄：問卷內容	83



表 目 錄

表 2.1	服務的定義.....	4
表 2.2	服務的特性.....	5
表 2.3	品質的定義.....	6
表 2.4	服務品質的定義.....	7
表 2.5	銀行服務品質的定義.....	8
表 2.6	顧客滿意的定義	17
表 2.7	顧客滿意衡量尺度彙整表	18
表 2.8	服務業顧客滿意衡量構面彙整表	19
表 3.1	影響銀行服務品質的決定因素與特性之理論依據	25
表 3.2	影響銀行業存款業務服務品質之要素分析表	26
表 5.1	服務態度與效率項目的有效樣本頻次分析表	38
表 5.2	服務態度與效率項目的滿意度之交叉分析表	39
表 5.3	服務態度與效率項目的整體滿意度分析表	42
表 5.4	服務態度與效率項目的不滿意原因分析表	44
表 5.5	存款業務與服務結構項目的有效樣本頻次分析表	45
表 5.6	存款業務與服務結構項目的滿意度之交叉分析表	46
表 5.7	存款業務與服務結構項目的整體滿意度分析表	49
表 5.8	存款業務與服務結構項目不滿意原因分析表	51
表 5.9	專業知識項目的有效樣本頻次分析表	52
表 5.10	專業知識項目的滿意度之交叉分析表.....	53
表 5.11	專業知識項目的整體滿意度分析表.....	56
表 5.12	專業知識項目的不滿意原因分析表.....	57
表 5.13	安全因素項目的有效樣本頻次分析表.....	58
表 5.14	安全因素項目的滿意度之交叉分析表.....	59
表 5.15	安全因素項目的整體滿意度分析表.....	62
表 5.16	安全因素項目的不滿意原因分析表.....	63
表 5.17	內部環境與硬體設備因素的有效樣本頻次分析表.....	64
表 5.18	內部環境與硬體設備因素項目的滿意度之交叉分析表.....	65
表 5.19	內部環境與硬體設備因素的整體滿意度分析表.....	68
表 5.20	內部環境與硬體設備因素項目的不滿意原因分析表.....	70
表 5.21	平均數T檢定分析表	72
表 5.22	職業屬性變異數分析表	73
表 5.23	教育程度屬性變異數分析表	74
表 5.24	單樣本T檢定分析表	75
表 5.21	未來服務應加強改善項目分析表.....	76

圖 目 錄

圖 1.1	研究流程圖.....	3
圖 2.1	服務品質的評估方程式	13
圖 2.2	PZB 服務品質觀念性模式.....	14
圖 2.2	PZB 服務品質之引申模式.....	16
圖 3.1	日本三和銀行所作「銀行的服務品質特性展開圖」.....	24
圖 4.1	操作性研究架構	27
圖 5.1	顧客性別分佈圖	35
圖 5.2	顧客年齡分佈圖	36
圖 5.3	顧客職業分佈圖	36
圖 5.4	顧客教育程度分佈圖	37
圖 5.5	顧客臨櫃平均等待時間分佈圖	43



第壹章 緒論

1.1 研究背景與動機

在金融業戰國時代裡，金融機構戰場的第一線，當然是分布在各地的分行，怎麼把分行的力量發揮到最大，就得靠經營階層的素質和思考能力以及行動力量的積極性，也就是說，經營階層要變成專業經理人，而轄下的各階層幹部和營業員及櫃檯服務同仁，也必須具備金融商品的專業素養能力，不能再像以前一樣，營業員和櫃檯同仁坐等顧客上門，而無法給顧客親切的感受，過去那種只要有人就有客戶，銀行就有錢賺，反正生意很好做的時代已經過去了。

原本金融業務被認為是銀行員專業的領域，是高難度的業務，可是現在隨著國民教育水準的提高和傳播媒體專業記者把專業的知識予以口語化和詳細的報導，種種金融商品業務，變得誰都可以了解，成為大眾化的知識，如此，金融業務將會變成二十一世紀一個最被看好的產業，這時的銀行員就必須具有「財務規劃人員」的本領，也就是要成為金融問題的私人醫生，對於客戶資金的運用，銀行員要接受顧客的諮詢，針對金融商品的關係和獲利性，對顧客提供各種建議。

隨著金融市場國際化趨勢及民眾對於銀行服務需求的多樣化，「顧客滿意」(customer satisfaction)已是銀行服務業重要的經營核心因素之一，然而要提升銀行本身的「服務品質」(service quality)就必須確實掌握顧客的需求，「服務品質」的提升不但能塑造銀行的企業形象並且還可以建立顧客忠誠度，更是達成顧客滿意的關鍵因素。

因此金融環境正面臨著新的轉變，而轉變的速度，又比我們想像的要快，所面臨的不僅是金融外在的競爭環境，隨著金融自由化的關係，內部的經營管理結構，也必須全面進行經營意識上服務品質的改革，全體從業人員，更必須要進行經營理念上服務品質的落實，沒有進行意識改革，將面臨生存的威脅，社會也將會對金融從業人員有越來越高的期待和要求，這就是金融業新的經營環境，金融從業人員本身要有這種「經營意識」的革命，才能迎接新時代的挑戰。

1.2 研究目的

對於國泰世華銀行的顧客調查其對於國泰世華銀行員工的服務品質及所提供的各項金融商品和資訊科技產品的使用情況之偏好程度與滿意程度，透過對於國泰世華銀行客戶的實地問卷式調查，可瞭解顧客對於國泰世華銀行的各項服務之意向和滿意程度，經分析其使用經驗及感受程度，再彙整其寶貴意見，可使高層經營者更確切瞭解客戶心聲之所在，銀行可針對各項不滿意的原因，尋求可行的改進之道，以作為未來組織重整的主臬，並作為未來開發各項新金融商品以及建制金融資訊服務平台之方向的參考依據。

1.3 研究內容

以國泰世華銀行之客戶為對象作問卷式的深度訪談，本研究主要的研究項目與內容如下：

- 一、基本資料。
- 二、服務態度與效率。
- 三、存款業務與服務結構。
- 四、專業知識。
- 五、安全因素。
- 六、內部環境與硬體設備因素。



1.4 研究範圍與對象

本研究僅就國泰世華銀行新竹分行之「存款業務」加以探討，分析調查與國泰世華銀行新竹分行有往來經驗之顧客就其服務品質滿意程度之調查研究。

1.5 研究方法與流程

1.5.1 研究方法

本研究方法係以「實地問卷調查法」深度訪談顧客對於國泰世華銀行之服務滿意程度，分析方法包含頻次分析、交叉分析、李克綜合尺度(Likert Scale)滿意程度分析。

1.5.2 研究流程

1. 確定本論文的研究主題後，找出研究之動機、目的、範圍與對象。
2. 蒐集相關的文獻探討與理論基礎。
3. 銀行存款業務特性之探討。
4. 問卷內容設計
5. 調查設計與方法-「問卷調查法」實地訪談。
6. 調查結果分析。
7. 結論與建議。

研究流程如圖 1.1 所示

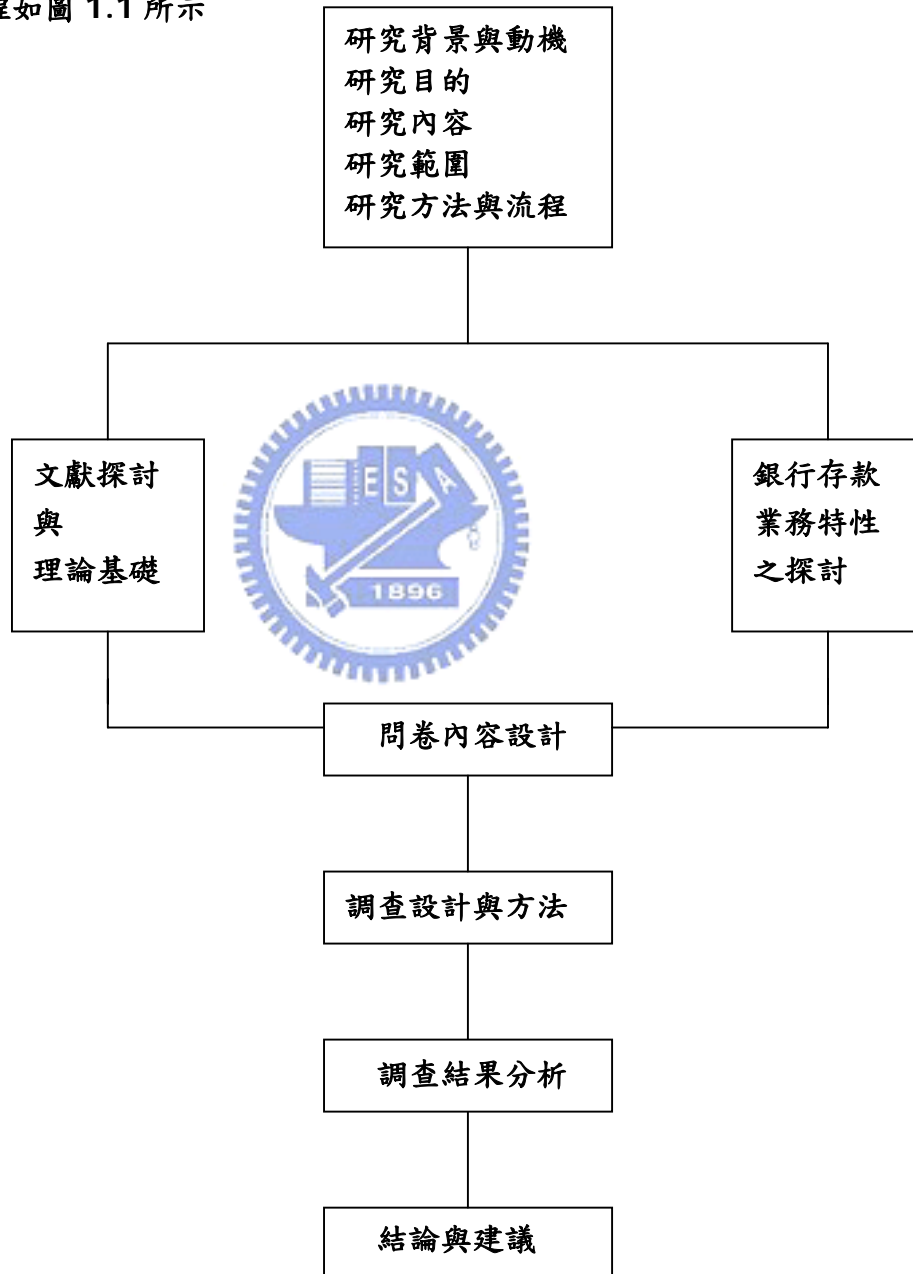


圖 1.1 研究流程圖

第貳章 文獻回顧

本章將依據過去許多專家學者們對於服務品質的研究及相關文獻，依序對、「服務」、「品質」、「服務品質」、「銀行服務品質」分別予以定義說明，並依據「銀行的業務範圍與特性」，找出「銀行業影響存款業務服務品質的因素」，作為本研究後續研究步驟的依據。

2.1 服務品質的相關文獻

2.1.1 服務的定義

早期對「服務」的通俗定義：「幫別人的忙，提供免費的好處」。後期在行銷學上發展出較為週延的定義：「被用於銷售，或因配合商品的銷售，而被提供的各種活動或利益或滿意程度，而這些活動或利益或滿意程度，都被稱為服務」。

本研究在整理許多國內外學者對於「服務」所作的詳盡定義之後，將其中較具有代表性的定義整理如表 2.1。

表 2.1 服務的定義

研究者	服務的定義
Juran (1974)	指為他人而完成之工作 (Work performed for someone else)。
石川馨 (1975)	乃指不生產硬體物品的有效工作。
Bell (1979)	銷售者提供給顧客的免費好處。
Pride & Ferrell (1980)	人、機等各種努力的結果來供人或物使用者。
衫本辰夫 (1984)	指直接或間接以某種型態，有代價的供給需要者所需求的事務，服務以滿足顧客為前題，是達成企業目的與確保利潤所必須採取的活動。
Buell (1984)	被用來銷售、或因產品銷售而配合的活動(activities)、利益(benefits)及滿意(satisfactions)。
Kolther (1987)	指一項無形的活動或利益，僅由一方向他方提供，並不產生任何的物權移轉。
小林宏 (1987)	指讓自己的價值想辦法讓他人明白了解而做的努力。
淺井慶三 (1989)	由人類勞動生產，依附於人類行為而非物質的實體。
Murdick, Render 和 Russell (1990)	指在時間、空間、形式或心理上能夠產生效用的經濟活動。
Lawton (1991)	幫忙與協助。

綜觀以上學者的說法，本研究認為服務的定義為「公司為使顧客滿足，直接或間接地有代價的提供需求者所需求的事務，而產生有效用的一種無形的經濟活動」。

根據上述多位學者對於「服務」所作的定義，許多學者參酌他們的論點而提出關於「服務」的特性，如表 2.2

表 2.2 服務的特性

研究者	服務的特性
Albrecht & Zemke (1985)	<ul style="list-style-type: none"> (1) 服務是在傳遞時發生，因此無法事先預製。 (2) 服務無法被集中生產、檢驗與儲存。 (3) 服務無法以實物說明，也無法事先寄送樣品給顧客評估。 (4) 顧客在接受後並無法擁有實體產品，對於服務的評價則依據每個人不同經驗而不同。 (5) 顧客的經驗無法售予及傳遞給第三者。 (6) 不良的服務發生之後是無法取回的。 (7) 品質保證的活動必須在生產之前即執行。 (8) 服務人員在服務傳遞過程中，經常需要與顧客有某種程度的實際互動關係。 (9) 顧客對於服務的預期結果是影響對服務滿意程度的重要因素。 (10) 顧客必須了解體認有越來越多不可能令他們滿足的服務。
Cowell (1987)	<ul style="list-style-type: none"> (1) 無形性 (intangibility): 服務通常無法在購買前，可以讓顧客先行嘗試、感覺。 (2) 不可分離性 (inseparability): 服務通常無法與服務的提供者分開，服務的生產與消費必須同時發生。 (3) 異質性 (heterogeneity): 服務的結果難以標準化。 (4) 易逝性 (perishability): 服務無法儲存。
Christopher H. Lovelock (1988)	<ul style="list-style-type: none"> (1) 勞力密集 (labor intensity)。 (2) 顧客的互動 (customer interaction): 為顧客參與的過程。 (3) 服務的顧客化 (service customization): 指的是在服務的過程中以完全滿足顧客的喜好為依歸。
林建山 (1987)	<ul style="list-style-type: none"> (1) 服務非實體品是以利益為主所以信譽和口碑很重要。 (2) 沒有預期的需求，所以不能儲存。 (3) 因不能儲存且不能閒置，所以時間效用很重要。 (4) 有空間的限制，定點限制很大。 (5) 必須立即使用，而且一用完，服務就沒有了。 (6) 服務無法收回。 (7) 品質管制比實體產品更困難，服務的品質很難維持。

2.1.2 品質的定義

「品質」一詞應用在日常生活中已經相當的普遍化，一般人對於品質的概念，主要作為「好壞」、「耐用性」、「實在與否」等的主觀思考為評估的條件。表 2.3 擇取對於「品質」有較系統且嚴謹並為一般學者所接受的定義如下：

表 2.3 品質的定義

研究者	品質的定義
Juran (1974)	品質就是「適用性」(fitness for use)並從適用的觀念引發下列四個參數： (1) 設計品質 (quality of design) 或等級 (grade)。 (2) 製成品質 (quality of conformance)。 (3) 使用性 (availability)，也就是使用者能夠連續使用產品的程度。 (4) 顧客服務 (customer service) 也就是生產者與銷售商對於產品故障時維修的程度。
石川馨 (1975)	品質是一種令消費者或使用者滿足，並且樂意購買的特質。
Crosby (1979)	品質就是合乎標準、零缺點，讓顧客覺得他們得到的超過預期的價值。
Garvin (1983)	(1) 哲學的方式:品質是一種直覺上的優良。 (2) 以產品為基礎的方式:品質是精確而可衡量的，產品在某些屬性上超越標準愈多或愈高，即表示品質愈好。 (3) 以使用者為基礎的方式:品質乃取決於使用者，即最能符合顧客與消費者需求的產品或服務，即是高品質。 (4) 以製造為基礎的方式:品質乃符合需要的條件，當產品的規格與標準差距愈大，即表示品質愈低劣；因此，強調按照規格生產，並且「第一次就做對」。 (5) 以價值為基礎的方式:品質乃在一可接受的價格或成本範圍內，提供顧客效用與滿足。
田口玄一 (1986)	品質是產品出廠後，對社會所造成的損失，損失越大表示品質越差，損失越小表示品質越好。
International Standard Organization (ISO) (1994)	品質係指一項產品或服務之特徵與特性之整體性，且具有滿足其所規定或隱含需求之能力。

綜觀各位學者及組織對品質所作的定義，本研究即定義「品質」為「以最經濟的手段，製造出最有用的產品以令消費者或使用者滿足並樂於購買」，其特性則包括「合乎標準、零缺點，乃在一可接受的價格或成本範圍內之可接受性，以提供顧客效用與滿足。」

2.1.3 服務品質的定義

由於服務的特性迥異於製造業的產品，因此產品品質的觀念，無法完全詮釋服務品質，以下是學者對於服務品質定義的看法。

表 2.4 服務品質的定義

研究者	服務品質的定義
Juran (1974)	企業所提供的服務若能滿足顧客的需求，則該企業就具備有良好的服務品質，因此定義服務品質為企業是否能滿足顧客的需求。
Sasser, Olsen 和 Wyckoff (1978)	是指提供服務者對顧客帶來外在及隱含利益的水準，可分為期望服務水準和知覺服務水準。
Gronroos (1982)	是顧客對服務的期望與接受服務後，經由知覺間的比較而得。
Garvin (1983)	凡是能符合顧客期望及喜好的，就是高品質的服務，服務品質是一種主觀認知的品質，而非客觀認知的品質。
Parasuraman, Zeithaml 和 Berry (1985)	是顧客接受服務後實際感受和顧客對服務的期望，兩者予以比較而得。 (1)若高於事前期待，則表示服務品質好，下次會再來消費。 (2)若等於事前期待，則表示印象淡薄，若無其他選擇才會再來。 (3)若低於事前期待，則表示覺得服務品質差，下次轉到其他競爭者消費。
Zeithaml (1987)	是一種認知的品質 (Perceived Quality)，而非客觀性的品質 (Objective Quality)。也就是說，服務品質不是以事務的性質與特性產生的量化衡量結果，而是以消費者對事務的主觀感覺。
Cronin & Taylor (1992)	服務品質應由服務執行績效來衡量，不須再與期望服務水準作比較。
翁崇雄 (1996)	服務品質是消費者主觀評斷一產品或服務的整體優良或傑出程度。

綜觀各位學者對服務品質所作的定義，本研究即定義「服務品質」乃是「凡是能符合顧客期望、需求及喜好的，即是具備有良好的服務品質，而且服務品質是一種主觀認知的品質，而非客觀認知的品質」。

2.2 銀行服務品質的相關文獻

2.2.1 銀行服務品質的定義

對於銀行業，將銀行服務品質的相關文獻整理如下

表 2.5 銀行服務品質的定義

研究者	銀行服務品質的定義
塚原次郎 (1982)	將銀行服務分為兩大類，將顧客對這兩類服務的滿意程度定義為：「銀行的服務品質」。 第一類為銀行的基本服務，即存款、放款和匯兌三種服務項目，他認為此三種服務項目提供了金融功能、信用創造功能、資訊提供功能與貢獻社會功能等四大功能。 第二類的服務是指那些為了輔助前述第一類服務而衍生的服務，如與顧客的應對、顧客關係的維持與建立或是包含營業環境等以提供無形之便利為目的的服務，此種服務又可稱為「人對人的服務」。
葉炳宏 (1983)	銀行提供服務的精確度與適時性，這也表示銀行業對於服務的正確性與迅速性都有高度的要求。
Colletti (1987)	實證調查指出，美國銀行的經理人對銀行服務品質的定義有相當一致的看法，認為服務品質必須以客戶的立場來定義，也就是「銀行提供的服務所能滿足顧客的需求與期望的程度」。
Soteriou, Zenios 和 Frei(1999)	銀行作業品質及作業過程的變異是影響服務品質績效及顧客滿意程度的重要因素。
Natarajan(1999)	銀行業者除了持續改善作業品質之外，更需要提出一套合適且有效率的服務方案以配合顧客需求的改變。

綜觀各位學者對銀行服務品質所作的定義，本研究即定義「銀行服務品質」乃是「銀行提供業務上正確性與迅速性的服務並且對於顧客的應對、顧客關係的維持與建立或是包含營業環境等以提供無形之便利的服務以滿足顧客的需求與期望的滿意程度」。

2.2.2 影響銀行服務品質的因素

從前述許多專家與學者一連串對服務的涵義、品質的涵義、服務品質的涵義及銀行服務品質的定義做說明之後，我們可以了解：「服務品質的好與壞，並不是由服務人員來評定，而是取決於顧客主觀的認定」；因此，為了提昇公司的服務品質，管理者必須先要瞭解顧客是如何來評定一項服務品質之好與壞，也就是說顧客是依據那些因素來對服務品質作評價。許多學者在其調查研究之後，提出了其個人的結論，本研究將其綜合歸納說明擇引如下：

1. Rosander (1980)

Rosander 認為服務品質的決定因素包括下列四點(蔡武德, 1998)：

- (1)人員績效的品質
- (2)設備績效的品質
- (3)資料與數據的品質
- (4)決策品質
- (5)產出結果的品質

2. Eimmerman(1985)

認為服務品質應做到下列五點(蔡武德, 1998)：

- (1)適用性：符合客戶需要
- (2)重覆製造的能力：提供之服務能保持一定的水準
- (3)及時性
- (4)最終使用者的滿足
- (5)符合既定之規格



3. Williams 和 Zigli (WZ, 1987)

WZ 兩位學者認為構成服務品質的主要因素有下列七點(蔡武德, 1998)：

- (1)安全 (Security)
- (2)一致性 (Consistency)
- (3)態度 (Attitude)
- (4)完整性 (Completeness)
- (5)環境 (Condition)
- (6)可使用性 (Availability)
- (7)及時性 (Timing)

4. Parasuraman、Zeithaml 和 Berry (PZB, 1988)

PZB 等三位學者在與銀行業、信用卡業、保險經濟業及貨物維修業的業者與消費者做面談之後，將影響服務品質的因素歸納成下列十點：

(1) 可靠性 (Reliability)

可靠性包括績效和信賴度的一致性，即表示第一次就要將服務做好，也表示要誠實的達成其所做的承諾，例如：正確的帳單、正確的記錄、在設計的時間內提供服務。

(2) 反應力 (Responsiveness)

反應力係指服務人員所能提供服務的意願與速度，包含在最短時間內提供服務。例如：即刻傳真交易傳票、立刻回答顧客的問題。

(3) 勝任力 (Competence)

勝任力是指具備提供服務應有的技術與知識。例如：處理人際關係的知識與技巧、支援他人的知識與技巧、組織的研發能力。

(4) 接近性 (Access)

接近性是指易於接觸。例如：易於用電話提供服務、等待接受服務的時間短、適當且方便的營業時間、服務設施的地理位置很方便就能達到。

(5) 禮貌性 (Courtesy)

禮貌是指尊重、體諒、友善地對待顧客。例如：尊重顧客的所有權、乾淨整潔的衣著。

(6) 溝通性 (Communication)

溝通性是指耐心的聆聽顧客的意見，並用適當的表達方式與適合顧客程度的用語告知有關的資訊。例如：解釋服務的內容、說明服務的費用。

(7) 信賴性 (Credibility)

信賴性是指能讓顧客信賴你，相信且認為你很有誠意，並將顧客的喜好牢記在心中，影響顧客對公司信賴度之因素包括：公司的名稱、公司的聲譽、服務人員的個人特質等。

(8) 安全性 (Security)

安全性是指顧客在接受服務的過程中，免於遭受身心，財產方面的損害。

(9) 了解性 (Understanding the customer)

了解性是指努力的去了解顧客的需求。例如：了解顧客的特殊需求、提供個別的照顧、熟記常客的資料與面容。

(10) 有形性 (Tangibles)

有形性是指服務過程中所需的有形物品。例如：實體設施、用來提供服務的工具與設備。

5. Schvaneveldt、Enkawa 和 Mlyakawa (SEM, 1991)

SEM 等三位學者針對銀行、乾洗店、餐廳及超級市場等四種服務業做研究，將影響服務品質評估的因素分成五大類：

(1) 績效 (Performance)

績效是服務的核心功能及其所達到的程度，一般而言，績效是成果導向的。例如：銀行是否有較低的貸款利率、乾洗店所洗的衣服是否很乾淨且沒有損傷。

(2) 保證 (Insurance)

保證是在提供核心服務功能的過程之正確性、回應性，以及顧客對保證或信任所體驗之感受與結果，保證是過程的導向，它強調的是服務提供的態度。例如：交易的正確性，負責的態度，隨時提供承諾的服務等。

(3) 完整性 (Completeness)

完整性是指提供服務之多樣性，是否有週邊的服務，以及核心服務功能背後的愉快感受。例如：銀行的外幣交易及保管箱出租的業務、乾洗店的修補衣物的服務等。

(4) 便於使用 (Availability)

便於使用即是有關服務的可接近性、簡易性及使用的靈巧性等等。

例如：銀行的自動櫃員機、延長服務的時間、設在交通方便的地點等。

(5) 情緒／環境 (Emotion)/(Condition)

情緒／環境所談到的都是核心功能之外的感受，即顧客所感受到的滿意程度及好的印象。例如：服務人員的禮貌、態度、服務場所的整潔、氣氛等。

6. 蔡信夫與洪碧霞 (1992)

蔡信夫與洪碧霞以上海銀行分行績效群為分層抽樣的基礎，對企業個體發放問卷，進行銀行服務品質的調查結果發現，影響銀行服務品質滿意程度的因素計有下列四個：

(1) 效率與服務因素

(2) 實體設備因素

(3) 利率收費因素

(4) 便利性因素

2.3 服務品質管理

2.3.1 銀行服務成本

銀行服務成本的高低與銀行服務品質之良窳有很大的關係，根據銀行服務顧客的過程將銀行服務成本分為四個構面(林鉅亮, 2001)：

1. 獲得成本(Cost to Acquire)

包含獲得顧客的所有成本，不論客戶是經由平面媒體、電視媒體、直銷、電話行銷等活動吸引而來，或是經由行員行銷活動獲得，一方面可以算出銀行花了多少成本來吸引顧客，一方面也可以比較，透過不同的管道，所花費的成本的差異性，採取那一個管道對銀行而言是最有效益的。

2. 提供成本(Cost to Provide)

除了資金成本之外，銀行成本還包括了人力、租金、機器、設備、以及提供服務時所需的支援成本。

3. 服務成本(Cost to Serve)

指的是服務顧客及維繫顧客的成本。例如：櫃台服務的成本、外勤收款、代收票據、對帳單寄送、顧客諮詢服務等等相關的成本。

當顧客服務的形式愈來愈多樣化及複雜化時，這些成本的比重也會提高，尤其是對顧客提供量身定做服務的部門，這些服務成本的比重會更高，例如：貴賓理財中心的設置。

4. 留住顧客的成本(Cost to Retain)

交易達成之後，所有為了留住或是加強顧客關係的活動成本，都應該加以列入，例如：建立顧客關係的成本、促進交叉銷售的成本、以及增加顧客誘因的成本。

當銀行找出顧客服務的所有成本以及計算顧客可以為銀行帶來的收入之後，就可以了解顧客對銀行的價值，面對不同價值的顧客，銀行應該採取不同的服務策略。例如：對盈餘貢獻度高的顧客，就應該保持密切的關係，並且給予貴賓的尊榮服務，對於有利潤但是要花費很多服務成本的顧客，就要選擇對銀行最有利潤的商品銷售給他們，並且要控制服務成本，對銀行沒有貢獻度的客戶，則應該要提高服務的手續費，甚至應該予以淘汰，以節省銀行成本。

2.3.2 服務品質的評估方程式

Parasuraman、Zeithaml 和 Berry 三位學者在其所提出的十點服務品質的決定因素及服務品質的觀念模式下，再提出服務品質的評估方程式，如圖 2.1 所示。

在圖 2.1 之中，PZB 認為服務品質應是購買前的期望、認知的過程品質與認知的結果品質等三者的相乘積。當顧客接受服務後的認知高於其期望時，則屬於理想的服務品質 (Ideal quality)，當其接受服務後的認知等於其期望時，則屬於滿意的服務品質 (Satisfactory quality)，當其接受服務後的認知低於期望時，則是屬於不能接受的服務品質 (Unacceptable quality)。

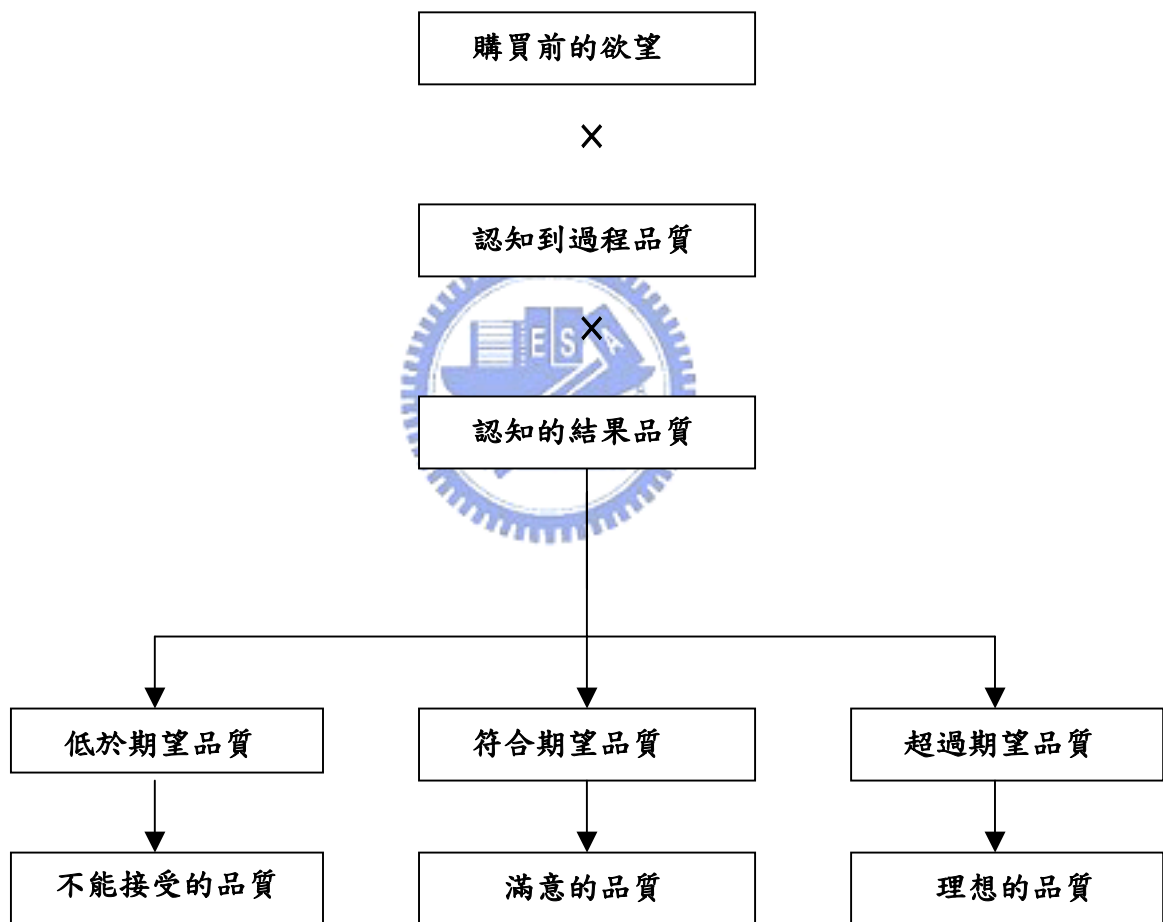


圖 2.1 服務品質的評估方程式

資料來源：王克捷等譯(1990)，服務業的經營策略，天下叢書。

2.3.3 服務品質的觀念模式

PZB(1988)等認為會影響服務品質的水準來自於以下五種因素：

1. 未瞭解顧客的真正需求。
2. 服務設計未能考慮顧客的需求，以致於無法滿足顧客的需求。
3. 未能訂定出符合顧客需求的規格或標準，並且真正去執行。
4. 服務傳遞時未能符合設計規格的要求。
5. 實際的服務傳遞未能滿足顧客的期望需求。

上述五種影響服務品質的因素當中，前三項屬於設計品質(design quality)，後二項則屬於傳遞品質(delivery quality)，對於不滿意品質的衡量，PZB(1988)將上述影響服務品質的因素轉換成缺口模式，如圖 2.2 所示。

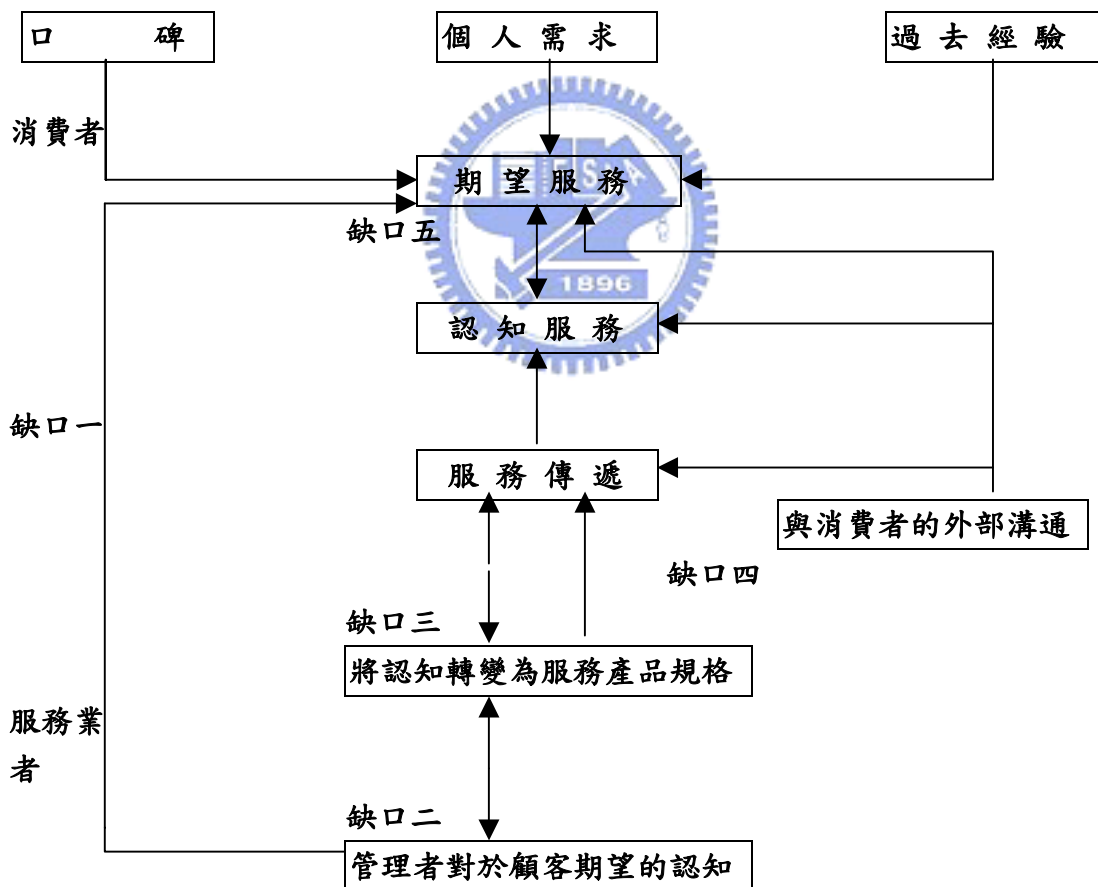


圖 2.2 PZB 服務品質觀念性模式

資料來源：Parasuraman, et al. (1985), "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research," Journal of Marketing, P. 44。

Gronroos 於 1983 年提出認知服務品質模式，認為客戶對服務品質的滿意程度，可由接受服務者事前對服務的期望與接受服務後對服務的感受二者的差距來衡量。

PZB 認為造成服務的不良是因為顧客的「期望」與「實際感受」有差距，因此要提高服務品質，應先突破五個品質缺口，而這五個品質缺口分別為：

缺口 1：消費者期望－管理者認知缺口。

缺口 2：管理者認知－服務品質規格缺口。

缺口 3：服務品質規格－服務傳遞缺口。

缺口 4：服務傳遞－外部溝通缺口。

缺口 5：期望服務－感受服務缺口。

PZB 提出服務品質的觀念模式，主要論點認為服務品質除了服務認知與服務結果之外，尚必須包含服務的過程必需消弭的五種缺口，才能達到令人滿意的程度。



2.3.4 服務品質的引申模式

PZB 提出服務品質的引申模式認為消費者的期望是認知服務品質的關鍵，服務業者瞭解了消費者真正的期望之後，要將消費者真正的期望轉換成服務的規格或技術或功能品質且不產生缺口的問題。

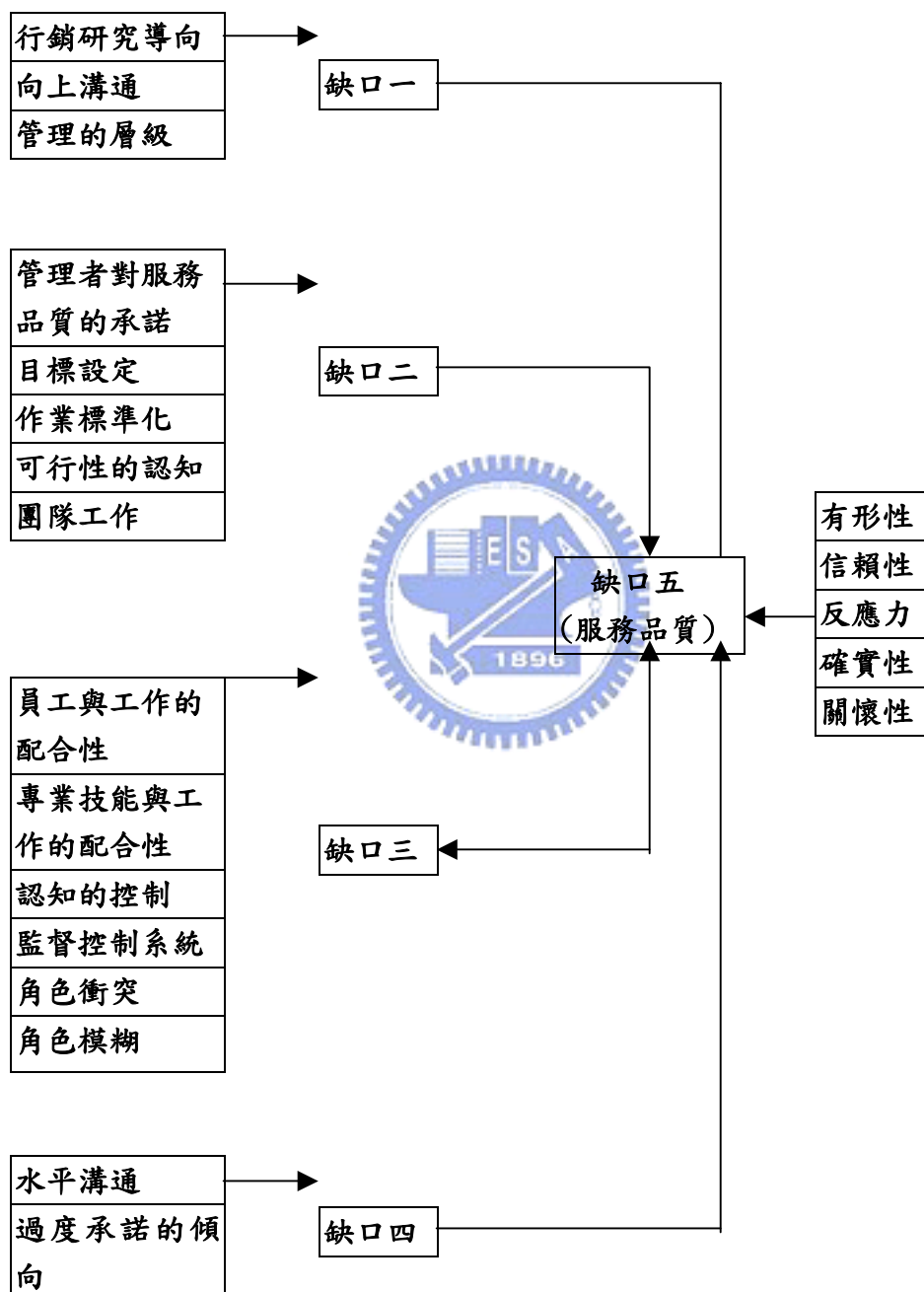


圖 2.3 PZB 服務品質之引申模式

資料來源：蔡武德著(1998)，全面品管，復文書局，P. 46

2.4 顧客滿意

Cardozo(1965)是最先探討有關於顧客滿意的學者，認為顧客滿意程度愈高就會使得顧客的購買意願增加。

Wirtz&Bateson(1995)指出，顧客滿意是影響顧客購買意願的一個重要因素。

2.4.1 顧客滿意之定義

針對許多學者對於顧客滿意提出他們的看法，根據這些學者對於顧客滿意的觀點將之整理如表 2.6 所示。

表 2.6 顧客滿意的定義

研究者	服務品質的定義
Howard&Sheth (1969)	顧客滿意是指顧客本身對於產品實際的表現與顧客所花費的成本，在顧客心中二者是否能夠達成合理的狀態。
Hunt (1977)	顧客滿意是指顧客藉由假設以及實際經驗之後在顧客心中所產生的合理評估。
Miller (1977)	顧客滿意是指顧客對於產品會有預期的心態，然後藉由評估產品實際的表現，於是就會產生滿意或不滿意的感受。
Oliver (1981)	顧客滿意是指顧客在消費經驗以及產品所給予的驚奇程度中，心中評量的程度。
Woodruff, Cadotte & Jenkins(1983)	顧客滿意是指顧客評估期望與實際認知到的績效之後，會產生二者是否一致的現象，於是產生滿意或不滿意的感受。
Tes&Wilton (1988)	顧客滿意是指顧客產品事前購買與事後經驗比較之後，所產生的心中評估程度。
Peter&Olson (1990)	顧客滿意是指顧客在購買產品前的預期，被產品實際表現的績效所超越的程度。
Spreng (1992)	顧客滿意是指顧客在購買產品之後，根據購買產品的過程，所產生的知覺程度。
Anderson, Fornell & Lehman(1994)	從累積交易的觀點來看，顧客滿意是指顧客對產品購買的整體性評估。
Pfaff (1997)	顧客滿意是由顧客對產品的期望與認知的交互作用產生，進而對產品的表現形成滿意與否的感受。
Kolter (1998)	顧客滿意是指顧客對於產品的期望與認知績效之間的相互比較之後，心中所感受到的程度。

綜觀各位學者對於顧客滿意所作的定義，本研究即定義「顧客滿意」是指「顧客評估期望與實際認知到的績效之後，根據心中所感受到的程度進而對產品的表現形成滿意與否的感受。」

2.4.2 顧客滿意之衡量尺度

在顧客滿意的衡量上，由於無法直接去衡量顧客心中的滿意程度，因此我們將介紹一些學者關於衡量尺度的方法，以至於能夠去精確地衡量顧客之滿意程度，將之整理如表 2.7 所示。

表 2.7 顧客滿意衡量尺度彙整表

衡量尺度	衡量方法
李克特尺度 (Likert Scales)	李克特尺度要求受測者在一個五點(或七點、或更多點)的尺度上選出受測者同意的程度。
語意差異法 (Semantic Differential Scales)	利用一組由兩個對立的形容詞所構成的雙極尺度來評估態度，雙極尺度的兩個對立形容詞通常分成七段(或五段、或更多段)的區間，受測者可以在這些區間內選出代表自己態度的區間。
數值評量尺度 (Numerical Rating Scales)	這是請受測者依照其對公司的產品或服務的態度強弱，寫出對該項目的評估分數，一般是 0 分至 10 分。
順序尺度 (Ordinal Scales)	順序尺度是請受測者依個人的準則，針對產品或者服務的項目，就其重視程度排列次序大小。
多重屬性交換水準 (Simultaneous Multi Attribute Level Trade off; SIMALTO)	這是用來瞭解受測者從理想的服務水準，到可接受的服務水準之間與期待的範圍，其優先順序為何，也就是可以將服務屬性分成不同的標準，來瞭解顧客的理想標準、期望標準與可接受的標準各為何。

資料來源：江盈如，「大台北地區健康俱樂部顧客滿意程度、忠誠度以及滿意構面重視度之研究」，國立交通大學經營管理研究所碩士論文，1999，p. 20

2.4.3 顧客滿意之衡量構面

學者對於顧客滿意之衡量構面有著不同的看法，我們將各學者對於服務業所衡量的構面整理如表 2.8 所示

表 2.8 服務業顧客滿意衡量構面彙整表

研究者	衡量構面	研究對象
Crosby & Stephens(1987)	1. 服務提供者 2. 服務重心 3. 組織	人壽保險
Hulka (1970)	1. 人員素質 2 專業能力 .3. 親切感	醫療保健
Ware & Snyder (1975)	1. 醫療行為 2. 服務的獲得性 3. 照顧持續性與方便性 4. 親切/可獲得性	醫療保健
Barsky & Labagh (1992)	1. 員工態度 2. 位置 3. 房間 4. 價格 5. 設備 6. 接待 7. 服務 8. 停車 9. 食物	旅館業
Cadotte (1987)	1. 食品品質 2. 服務速度 3. 員工友善程度 4. 氣氛裝潢 5. 清潔衛生 6. 價格 7. 員工服務品質	餐廳
Williams & Zigli (1987)	1. 安全 2. 一致性 3. 態度 4. 完整性 5. 環境 6. 可使用性 7. 即時性	銀行業
Javalgi, Belonax & Robinson(1990)	1. 營業時間 2. 地點位置 3. 財務力量 4. 利率 5. 安全性 6. 快速服務 7. 利息費用 8. 財務諮詢 9. 個人服務	銀行業
黃美卿 (1998)	1. 產品 2. 服務 3. 人員 4. 整體表現 5. 與理想中之接近	銀行業
郭德賓 (1999)	1. 服務內容 2. 價格 3. 便利性 4. 企業形象 5. 服務設備 6. 服務人員 7. 服務過程	服務業
Pangan (1984)	1. 設備 2. 位置 3. 商店服務 4. 商品 5. 商店 氣氛 6. 促銷	商品
張雲洋 (1995)	1. 服務人員 2. 有形商品 3. 實體設備與氣氛 4. 便利性 5. 售後服務 6. 企業形象	商店

資料來源：鄭清文，「台灣壽險業顧客滿意程度、信任、承諾及其與購買意願間的關聯性研究」，東吳大學企業管理學系碩士論文，2002，p. 9~p. 10

第參章 銀行存款業務特性之探討

3.1 銀行的業務範圍與特性

銀行業是服務業的火車頭，因此，銀行經營績效的良窳，直接影響社會經濟資源分配的高低，所以說，現代銀行之經營哲學，必須提供顧客更多、更方便、更新穎的服務，才能夠在這競爭激烈的市場中脫穎而出。

3.1.1 我國銀行業的業務範圍

根據我國銀行法修正草案中規定商業銀行得經營之業務如下：

(銀行法第七十一條商業銀行之業務)

- (1)收受支票存款
- (2)收受活期存款
- (3)收受定期存款
- (4)辦理短期及中期放款
- (5)辦理票據貼現
- (6)投資公債、短期票券、公司債券及金融債券
- (7)辦理國內外匯兌
- (8)辦理商業匯票之承兌
- (9)簽發國內外信用狀
- (10)辦理國內外保證業務
- (11)代理收付款項
- (12)代銷公債、國庫券、公司債券及公司股票
- (13)辦理與前列各款業務有關之倉庫、保管及代理服務業務
- (14)經中央主管機關核准辦理之其他有關業務



綜合以上十四項的業務，本研究認為可分為四大類，即

一、存款業務

- (1)收受支票存款
- (2)收受活期存款
- (3)收受定期存款

二、放款業務

- (1)辦理短期及中期放款
- (2)辦理票據貼現
- (3)投資公債、短期票券、公司債券及金融債券

三、服務業務

- (1)辦理國內外匯兌
- (2)辦理商業匯票之承兌
- (3)簽發國內外信用狀
- (4)辦理國內外保證業務
- (5)代理收付款項
- (6)代銷公債、國庫券、公司債券及公司股票
- (7)辦理相關之倉庫、保管及代理服務業務



四、其他業務，即經中央主管機關核准辦理之其他有關業務

- (1)財富管理業務即財務、業務之諮詢、顧問
- (2)發行信用卡
- (3)發行現金卡

本研究僅就國泰世華銀行之「存款業務」加以探討，分析顧客對其服務品質滿意程度之調查研究。

3.1.2 銀行業的業務特性

在探討銀行業務的特性之前，除了先規範出銀行業務的範圍之外，尚需對於銀行設立的目的與其義務有所認知，再從而研擬出銀行業務的特性，因此，銀行除了擔任資金供給者與資金需求者的橋樑，提供服務以賺取合理的報酬為目標，尚需向公眾提供有效服務的義務，所以說，銀行的經營藝術乃是在利潤目標與公共義務之間取得平衡。

一、陳石進(1997) 將銀行所需負擔的義務之論點列舉如下：

1. 銀行對公眾的義務

- (1)提供可接受的銀行服務
- (2)增進國家經濟福利
- (3)服務的諮詢與指導

2. 銀行對顧客的義務

- (1)存款的安全性
- (2)存款的流動性
- (3)可靠與健全的理財服務
- (4)方便與合理的收費標準

3. 銀行對股東的義務

- (1)聘用各級人員
- (2)保障股東的投資權益
- (3)獲取競爭性的收益

4. 銀行對職員的義務

- (1)公正的酬金
- (2)合適的工作環境
- (3)合理的安全保障
- (4)適當的訓練、發展與監督
- (5)適當的員工福利



根據以上論點本研究歸納銀行所需負擔的義務列舉如下：

- (1) 方便性
- (2) 收益性
- (3) 健全理財服務的諮詢與指導
- (4) 合理的收費
- (5) 安全保障

二、Colletti 於(1987)對銀行經理人的調查結果將銀行的特性歸納成下列十點：

- (1) 迅速
- (2) 專業
- (3) 正確
- (4) 個人化
- (5) 禮貌
- (6) 知識
- (7) 公司信譽
- (8) 一致性
- (9) 需要的完成
- (10) 安全性

綜合以上學者的調查與研究，本研究認為銀行業務的特性

- (1) 作業迅速
- (2) 專業知識
- (3) 交易正確
- (4) 服務禮貌
- (5) 公司的信譽
- (6) 需要的完成
- (7) 諮詢與指導
- (8) 方便性
- (9) 合理性
- (10) 安全性



3.2 銀行服務品質的特性

日本的品管學者塚原次郎認為銀行的服務特性，大致上可分成兩類：

第一類為銀行原本的基本功能，即存款、放款、匯兌三大業務，提供了金融、信用創造、資訊提供與社會貢獻等功能。

第二類為輔助基本功能而衍生出的功能，如顧客應對、店鋪環境、客戶的連帶感受等，如圖 3.1 所示。

銀行的服務品質特性展開圖

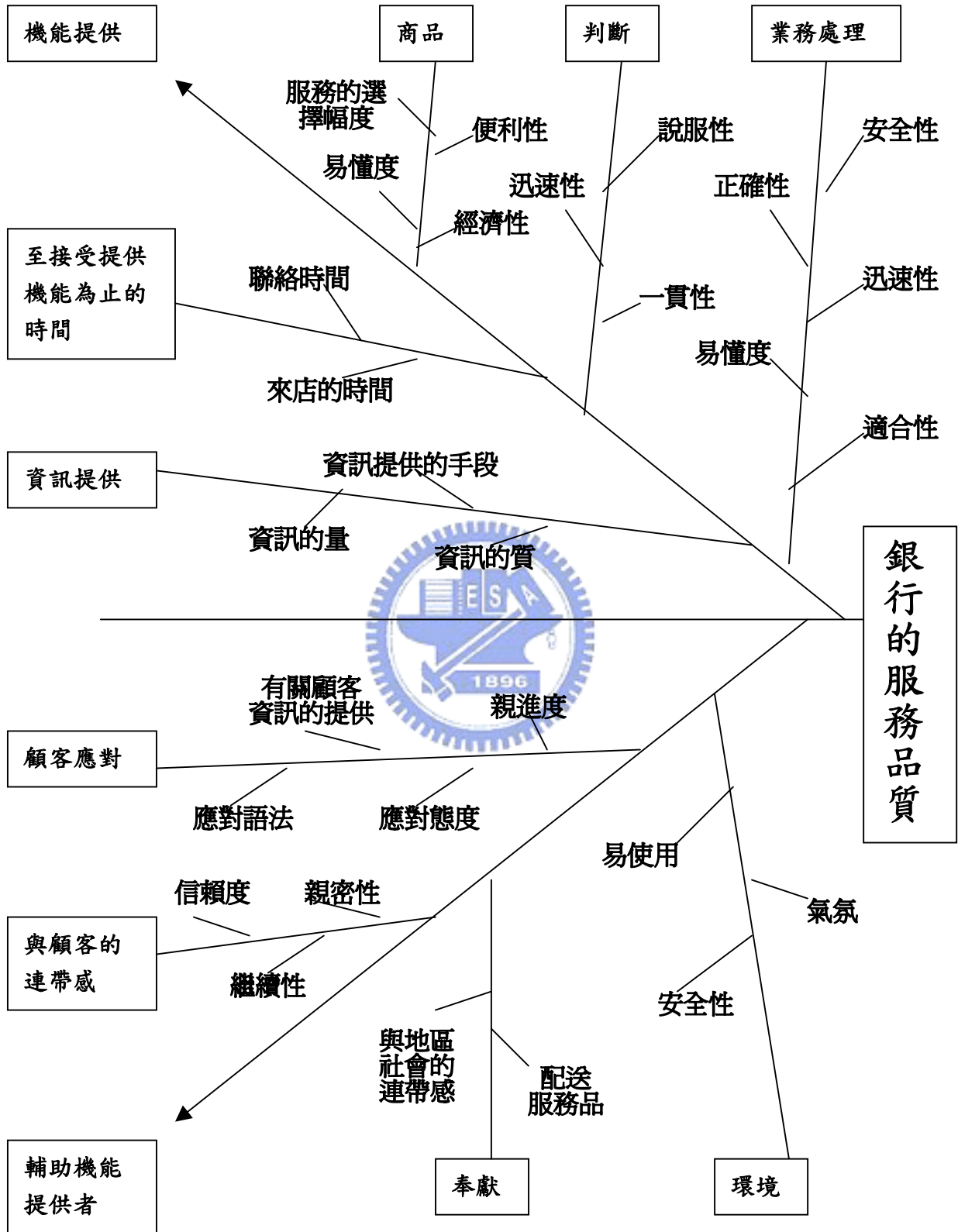


圖 3.1 日本三和銀行所作「銀行的服務品質特性展開圖」
資料來源：戴久永(1991), 品質管理, 三民出版社, P. 563

3.3 銀行業影響存款業務服務品質之要素分析

經由前一章節學者們對於銀行服務品質的決定因素及銀行業及服務業顧客滿意的衡量構面之探討之後，加以本章節對於銀行業的業務特性加以深入剖析，根據專家學者們的論點加以歸納整理，本研究將衡量銀行服務品質的因素劃分成下列五大項：

如表 3.1 所示：

表 3.1 影響銀行服務品質的決定因素與特性之理論依據

研究者	服務態度與效率項目	存款業務與服務結構項目	專業知識項目	安全因素項目	內部環境與硬體設備因素
一、Rosander (1980)	1. 人員的績效		1. 資料 2. 數據		1. 設備的績效
二、Eimmerman (1985)	1. 重覆製造的能力 2. 及時性	1. 最終使用者的滿足 2. 符合既定之規格			1. 適用性
三、Williams 和 Zigli (1987)	1. 一致性 2. 態度 3. 即時性	1. 完整性		1. 安全	1. 環境 2. 可使用性
四、Parasuraman、Zeithaml 和 Berry (1988)	1. 可靠性 2. 禮貌性 3. 溝通性 4. 反應力	1. 了解性	1. 勝任力	1. 安全性 2. 信賴性	1. 有形性 2. 接近性
五、Schvaneveldt、Enkawa 和 Mlyakawa (1991)	1. 績效 2. 情緒	1. 完整性		1. 保證	1. 便於使用 2. 環境
六、蔡信夫與洪碧霞 (1992)	1. 效率 2. 服務	1. 收費		1. 安全	1. 實體設備 2. 便利性
七、Javalgi, Belonax & Robinson (1990)	1. 營業時間 2. 快速服務 3. 個人服務	1. 利率 2. 利息費用	1. 財務諮詢	1. 安全性 2. 財務力量	1. 地點位置
八、郭德賓 (1999)	1. 服務內容 2. 服務人員	1. 價格 2. 服務過程		1. 企業形象	1. 服務設備 2. 便利性

研究者	服務態度與效率項目	存款業務與服務結構項目	專業知識項目	安全因素項目	內部環境與硬體設備因素
九、Colletti (1987)	1. 迅速 2. 正確 3. 禮貌 4. 一致性	1. 個人化 2. 需要的完成	1. 專業 2. 知識	1. 公司信譽 2. 安全性	
十、陳石進 (1997)		1. 收益性 2. 合理的收費	1. 健全理財服務的諮詢與指導	1. 安全保障	1. 方便性

根據本研究所作衡量銀行服務品質的要素分析,本研究認為影響銀行業存款業務服務品質之要素劃分為下列五大項,如表 3.2 所示,說明如下:

表 3.2 影響銀行業存款業務服務品質之要素分析表

項 目	要素分析
一、服務態度與效率	1. 行員良好的禮貌與親切的態度。 2. 行員整齊清潔的儀表且經常面帶微笑。 3. 服務熱誠迅速回答顧客的問題。 4. 臨櫃交易平均等待的時間為多久? 5. 銀行的各項業務申請手續精簡。
二、存款業務與服務結構	1. 完整的業務種類與服務項目。 2. 利率以及各項業務所收取的手續費是否合理。 3. 銀行所設計的各项申請書表格十分清楚詳盡。 4. 櫃台窗口的數目夠多。 5. 銀行依客戶等待人數之多寡而機動調整人力。
三、專業知識	1. 行員具有專業知識能力並熟悉作業內容。 2. 銀行滿足顧客一次購足之全方位專業服務。 3. 提供相關的理財諮詢服務。
四、安全因素	1. 銀行重視客戶與銀行往來資料的保密與隱私權。 2. 銀行名聲好, 形象佳, 可以讓客戶信賴。 3. 銀行所記錄之交易資料皆正確無誤。
五、內部環境與硬體設備因素	1. 櫃台的業務種類標示清楚。 2. 環境設備的現代化與裝璜的整齊清潔。 3. 銀行的建築物或招牌很明顯易於辨認。 4. 自動櫃員機的數量足夠且功能齊全(包括提款、存款、匯款、轉帳、繳費、補摺)。

第肆章 研究方法

本研究的服務品質架構，是以 Parasuraman, Zeithamel & Berry (PZB) 在 1985 年所提出來的理論為主軸。

4.1 操作性研究架構

PZB 學者針對服務品質的看法乃是站在消費者的主觀感受，所以本研究是以 PZB 學者所提出來的差距五(期望服務-感受服務缺口)作為研究的方向，本次研究的操作性研究架構如圖 3.1 所示。

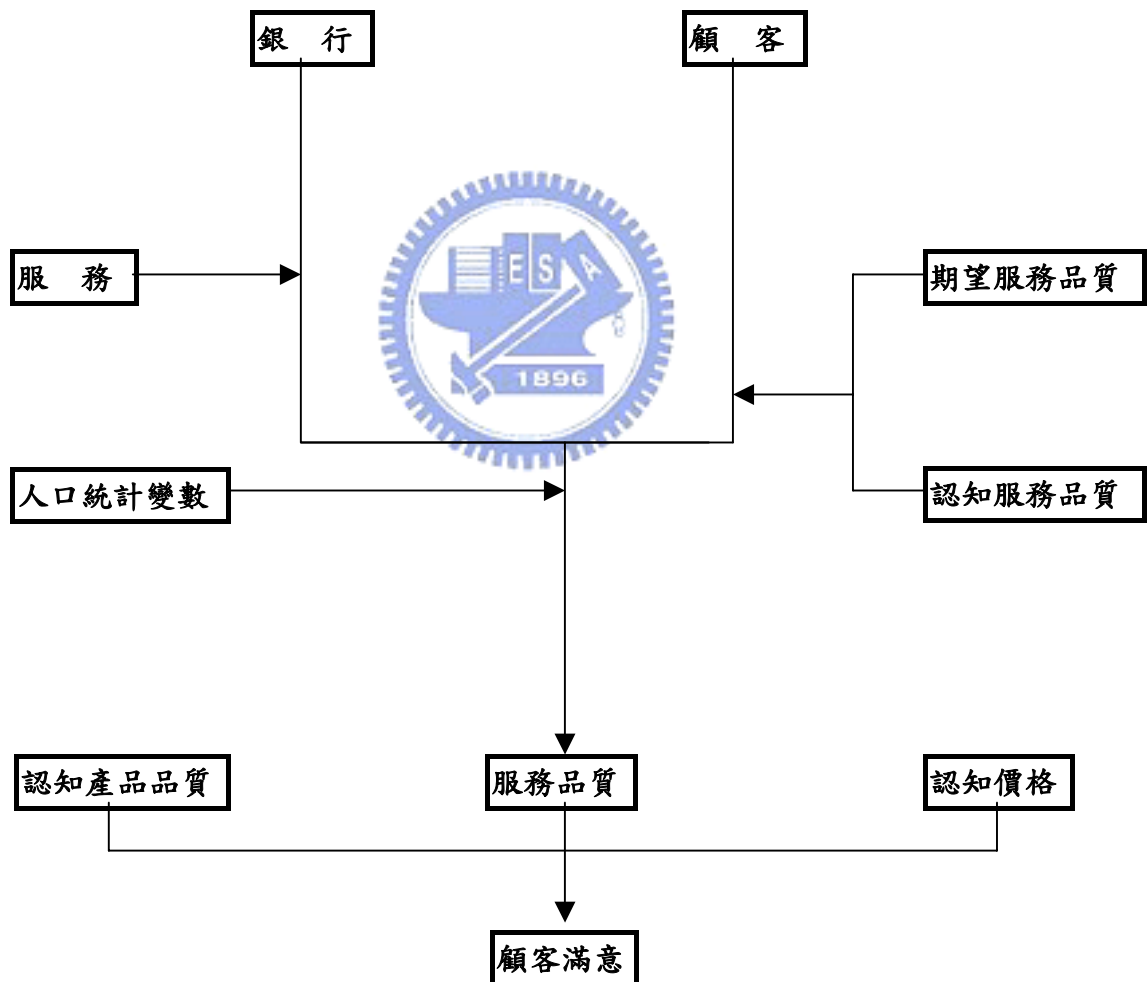


圖 4.1 操作性研究架構

4.2 操作性變數

1. 服務品質

是指 PZB 用來衡量服務品質的差距五，也就是指「顧客期望的服務品質」與「顧客認知的服務品質」彼此之間的差距。

2. 顧客期望的服務品質

指顧客到國泰世華銀行新竹分行接受服務之前，依據他人口碑、過去經驗以及自己個人的需求，認為國泰世華銀行新竹分行在服務上所應該要作到的程度，構面與服務品質構面相同。

3. 顧客認知的服務品質

指的是顧客實際到國泰世華銀行新竹分行接受各項服務之後，顧客所實際感受到的服務品質，構面與服務品質構面相同。

4. 服務品質的五個構面

(1)有形性(Tangibles)：指的是在實體服務設施、服務地點的外觀以及服務人員的儀容。

(2)可靠性(Reliability)：指的是能正確紀錄顧客資料、獲得顧客信任以及能夠完成對顧客所作的承諾事項。

(3)反應性(Responsiveness)：指的是服務人員幫助顧客的意願以及能夠迅速地提供服務。

(4)保證性(Assurance)：指的是服務人員有足夠的知識以及有禮貌的態度為顧客服務，並可以使顧客對服務人員產生信任的心理。

(5)關懷性(Empathy)：指的是能夠瞭解關懷顧客的需求以及提供方便顧客的服務。

5. 顧客人口統計變數

本研究的人口統計變數包含顧客的性別、年齡、職業以及教育程度等變數。

6. 認知價格

指的是顧客對於費率合理性以及費率的滿意程度之認知感受。

7. 顧客滿意

顧客滿意在本研究是以國泰世華銀行新竹分行的存款客戶為範圍，在考量了服務品質、認知產品品質以及認知價格的情況下，所感受到的整體滿意程度。

4.3 研究假設

本研究依據研究架構，提出下列的假設：

1. 探討顧客人口統計變數對服務態度與效率的服務品質是否有顯著差異，提出假設。
2. 探討顧客人口統計變數對存款業務與服務結構的服務品質是否有顯著差異，提出假設。
3. 探討顧客人口統計變數對專業知識的服務品質是否有顯著差異，提出假設。
4. 探討顧客人口統計變數對安全因素的服務品質是否有顯著差異，提出假設。
5. 探討顧客人口統計變數對內部環境與硬體設備因素的服務品質是否有顯著差異，提出假設。

4.4 問卷設計

一．問卷設計原則

1. 表格化：將每一題目及其問項內容表格化，使填答人易於勾選。
2. 歸類化：將相關或相類似的問題和子題歸併成一大題，以利整體性、系統性的填答，並於第二題的第四小題設計反問之問項，以提升本問卷的有效性。
3. 簡單化：本問卷皆為封閉式的題目，每一題目之不滿意或非常不滿意的原因，皆事先列舉許多最有可能的原因供填答人勾選，儘量不需填答人書寫文字敘述，以利作答及提昇填答意願。

二問卷內容

本問卷設計分六大題（詳附錄），第一題為受訪者基本資料，第二題至第六題乃分別詢問受調查對象，就其對於所往來的國泰世華銀行之服務品質的滿意狀況及不滿意之原因。另外，由於受調查的對象人數眾多，並不一定能完全瞭解本問卷各問項所述之問題；且受調查對象亦未必能對於本問卷之各個問項能全程接觸，因此為求填答者填答資料的正確性，允許受調查對象對於不曾接觸過的服務項目可以不必回答，於「無法回答」的欄位來勾選。問卷內容說明如下：

第一題、受訪者基本資料：

基本資料是關於受測者的人口統計資料。

項目包含：

- (1) 性別。
- (2) 年齡。
- (3) 職業。
- (4) 教育程度。

第二題、對於行員的服務態度與效率的滿意程度

項目包含：

- (1) 行員良好的禮貌與親切的態度。
- (2) 行員整齊清潔的儀表且經常面帶微笑。
- (3) 服務熱誠迅速回答顧客的問題。
- (4) 臨櫃交易平均等待的時間為多久？
- (5) 銀行的各項業務申請手續精簡。

第三題、對於銀行的存款業務與服務結構的滿意程度

項目包含：

- (1) 完整的業務種類與服務項目。
- (2) 利率以及各項業務所收取的手續費是否合理。
- (3) 銀行所設計的各项申請書表格十分清楚詳盡。
- (4) 櫃台窗口的數目夠多。
- (5) 銀行依客戶等待人數之多寡而機動調整人力。

第四題、對於行員所具備的專業知識的滿意程度

項目包含：

- (1) 行員具有專業知識能力並熟悉作業內容。
- (2) 銀行滿足顧客一次購足之全方位專業服務。
- (3) 提供相關的理財諮詢服務。



第五題、對於銀行安全因素的滿意程度

項目包含：

- (1) 銀行重視客戶與銀行往來資料的保密與隱私權
- (2) 銀行名聲好,形象佳,可以讓客戶信賴。
- (3) 銀行所紀錄之交易資料皆正確無誤。

第六題、對於銀行內部環境與硬體設備因素的滿意程度

項目包含：

- (1) 櫃台的業務種類標示清楚。
- (2) 環境設備的現代化與裝璜的整齊清潔。
- (3) 銀行的建築物或招牌很明顯,易於辨認。
- (4) 自動櫃員機的數量足夠且功能齊全(包括提款、存款、匯款、轉帳、繳費、補摺)。

4.5 抽樣設計

4.5.1 母體的界定

本研究的抽樣目標母體界定為與國泰世華銀行新竹分行有往來經驗，而且是在新竹縣市地區居住或工作的一般民眾，但是不對銀行從業人員及國泰金控子公司內部員工進行抽樣調查，以避免影響其填答問卷時的客觀性。

4.5.2 抽樣方法的選擇

本研究採用非機率抽樣的「便利抽樣法(convenience sampling)」。

所謂「便利抽樣法(convenience sampling)」的意涵係純粹以研究者的便利為原則的一種抽樣方法，樣本的選擇只考慮到接近或衡量的便利，便利接近或便利訪問、調查者為樣本群(胡政源著, 2001)。

4.5.3 樣本大小的決定

本研究樣本大小的決定，係採用「相對精確度(relative precision)」的觀念來決定。

而所謂「相對精確度(relative precision)」的意涵是指估計值應該是在母體平均數的若干百分點之內，假設我們決定估計值的精確度須在母體平均數的 $\pm R\%$ 之內，而 U 為未知的母體平均數，則估計值應在 $(U-UR\%)$ 及 $(U+UR\%)$ 之間，因為一個樣本平均數幾乎會在 $U \pm 3\sigma_{\bar{x}}$ ($\sigma_{\bar{x}}$ 為樣本平均數的標準誤)之間，因此樣本的大小(n)應使下式能夠成立(黃俊英著, 1992)：

$$3\sigma_{\bar{x}} = UR\% \rightarrow 3\frac{\sigma}{\sqrt{n}} = UR\% \rightarrow \frac{\sigma}{u}\left(\frac{1}{\sqrt{n}}\right) = \frac{R\%}{3} \rightarrow \text{令 } r = R\% \quad C = \frac{\sigma}{u}$$

$$\text{則 } n = \frac{3^2 C^2}{r^2} \quad \text{若 } C=0.5, r=10\%=0.1 \quad \text{得到 } n=225$$

4.5.4 收集樣本資料

由於本研究是以國泰世華銀行新竹分行的存款客戶為調查對象，所以為了提高有效樣本的回收率，調查時會先以口頭詢問受訪顧客是否為國泰世華銀行新竹分行的存款客戶，本研究採用的是現場填答的方式於 2004 年一月五日至 2004 年一月九日為期一週於國泰世華銀行—新竹分行進行調查，共發出 500 份問卷，回收 370 份問卷，刪除無效問卷 119 份，實得有效問卷 251 份，有效利用率為 68%

4.5.5 調查方法

本研究係以「實地問卷調查法」對於調查期間來行的每一位顧客發放問卷，依顧客之意願填答，調查顧客對於國泰世華銀行之服務滿意程度。

4.5.6 調查時間與地點

2004 年一月五日至 2004 年一月九日為期一週於國泰世華銀行—新竹分行，對於這一段時間來行的臨櫃顧客實施全面性的調查。




4.6 資料蒐集與分析方法

本研究採用SPSS統計套裝軟體作為資料分析的工具，並根據研究假設及資料型態，採用以下之分析方法。

4.6.1 滿意程度測量方法

本研究的滿意程度測量方法是採用李克綜合尺度(Likert Scale)五等分量表〔註1〕，將問項分為「非常滿意」、「滿意」、「尚可」、「不滿意」以及「非常不滿意」五種尺度，分別賦予相對應的分數，5, 4, 3, 2, 1，另外由於本次問卷有設計「無法回答」的欄位，因此若勾選「無法回答」則予以0分計算，該樣本數不列入統計。

若是勾選「不滿意」或「非常不滿意」者，本問卷則進一步列示出所預先研擬的四個最有可能不滿意的原因，以利受調查的客戶勾選，而在滿意程度資料的處理上，以下列加權公式表示受測項目之滿意值 (Satisfaction Value; SV)。

$$SV = \frac{\sum_{i=1}^5 NiFi}{\sum_{i=1}^5 Ni}$$


其中N1~N5分別為非常滿意、滿意、尚可、不滿意及非常不滿意的次數，而F1~F5分別為其對應之分數（分別為5, 4, 3, 2, 1分）。若SV大於或等於3，則可認定受調查顧客對於該受測項目滿意；若小於3，則表示受調查顧客對該受測項目不滿意，SV愈大，滿意程度愈大(黃俊英著, 1992)。

4.6.2 次數分配(frequency)

將受訪顧客的人口統計變項，包括性別、年齡、職業、教育程度，去製作次數分配表以瞭解受訪顧客的分布狀況。

4.6.3 成對T檢定分析

當同一份問卷中各個題項的填答者都是同一人，這些題項之間一般都具有相關性，因此必須採用成對T檢定分析，這是用來檢定「顧客期望的服務品質」與「顧客認知的服務品質」二變項平均數間的差異。

4.6.4 變異數分析(analysis of variance; ANOVA)

主要是檢定顧客人口統計變數是否會影響顧客期望的服務品質、顧客認知的服務品質、服務品質、認知價格、顧客滿意等變項。

4.7 效度和信度分析

4.7.1 效度分析

所謂「效度」(Validity)，是指一種衡量工具真正能夠測出研究人員所想要衡量之事物的程度，本研究只對問卷的「內容效度」(Content Validity)做探討，內容效度亦有人稱之為「表面效度」(Face Validity)，是指該衡量工具能足夠地涵蓋研究主題的程度。一種衡量工具是否具有足夠的內容效度，涉及研究人員的主觀判斷，亦即在建立一具有內容效度的衡量工具時，最重要的工作之一，是要在觀念上界定所要衡量的變數範圍，然後要收集大量的項目，使能概括地代表所界定的變數。

問卷的效度 (validity) 越高，表示測驗的結果越能顯現出受訪者的真正特徵，一般最常以統計係數 cronbach (σ) 來衡量滿意程度量表的信度，而信度的測試，則利用「信度係數的平方根是效度係數 (β) 的最高限」之觀念。

4.7.2 信度分析

所謂「信度」(Reliability)，是指一種衡量工具的正確性(accuracy)或精確性(precision) 在檢測衡量工具的信度時，主要是在檢測其「穩定性(stability)」與「一致性(consistence)」。由於受限於許多因素，故本研究只對問卷的一致性做檢測。

信度分析乃是對同一或相似母體重複測量所得結果之一致性的程度，問卷的信度越高 (reliability) 越高，表示測量的誤差變異越小，即測驗結果的一致性程度越高，在基礎研究中，信度至少應達到 0.80 才可接受，而在探索性研究中，信度只要達到 0.70 就可接受。另有些學者認為 cronbach (σ) 係數介於 0.70 至 0.98 之間，都可算是高信度，而若低於 0.35 者，便必須予以拒絕。

第五章 調查結果分析

本研究以新竹地區國泰世華銀行的客戶為範圍，採用問卷的方法，調查與分析顧客對於國泰世華銀行服務品質的滿意程度，並且藉由 SPSS 統計套裝軟體的輔助，進行樣本資料的分析。

5.1 基本資料分析

本研究係以「實地問卷調查法」採面談方式蒐集顧客對於國泰世華銀行之服務滿意程度，共回收370份問卷，刪除無效問卷119份，實得有效問卷251份，有效利用率為0.68。

茲將受訪有效問卷主要人口屬性資料歸納分析如下：

(一)性別方面：在受訪的對象中，男性為 98 人，女性為 153 人，女性佔 60.9%，高於男性。

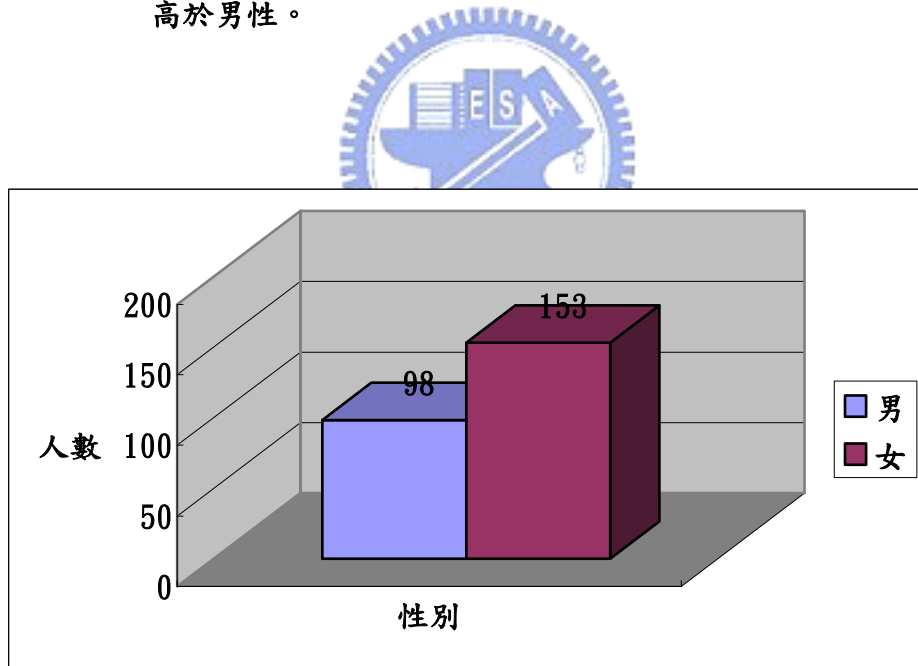


圖 5.1 顧客性別分布圖

(二)年齡方面：30~39歲為117人(46.6%)所佔比率最高，其次是18~29歲為88人(35%)，40~49歲為42人(16.7%)，50歲以上為3人(1.1%)，未滿18歲為1人(0.4%)。

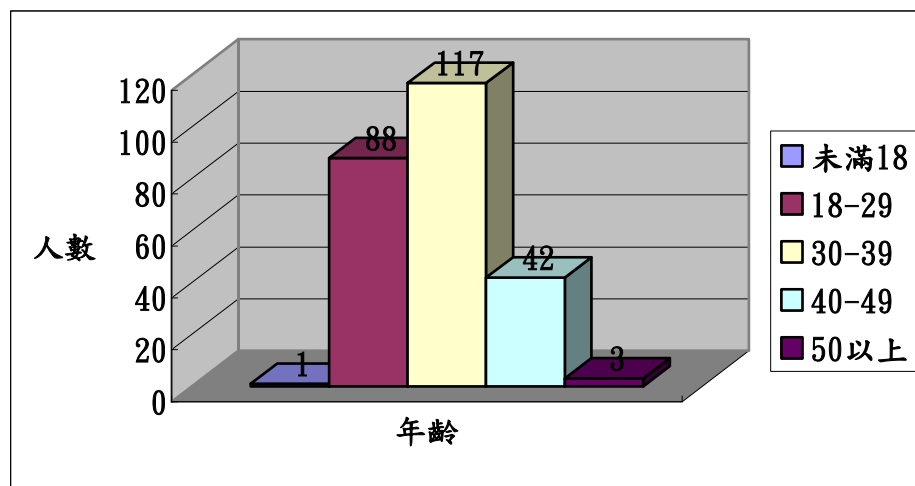


圖 5.2 顧客年齡分布圖

(三)職業方面：因為證券交割業務乃是國泰世華銀行最主要的存款業務，因此往來的證券公司以及證券客戶是重要的樣本來源，所以金融業佔134人(53.3%)比率最高，科技產業48人(19.1%)，公教人員33人(13.2%)，其它15人(6%)，學生11人(4.4%)，自由業10人(4%)。

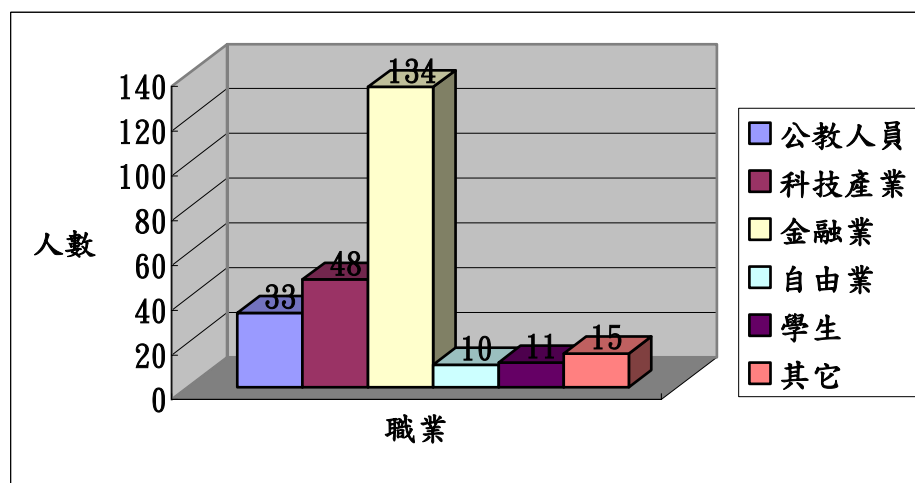


圖 5.3 顧客職業分布圖

(四)教育程度方面：以大學 119 人(47.4%)所佔比率最高，專科 94 人(37.5)，高中職 22 人(8.7%)，研究所 16 人(6.4%)。

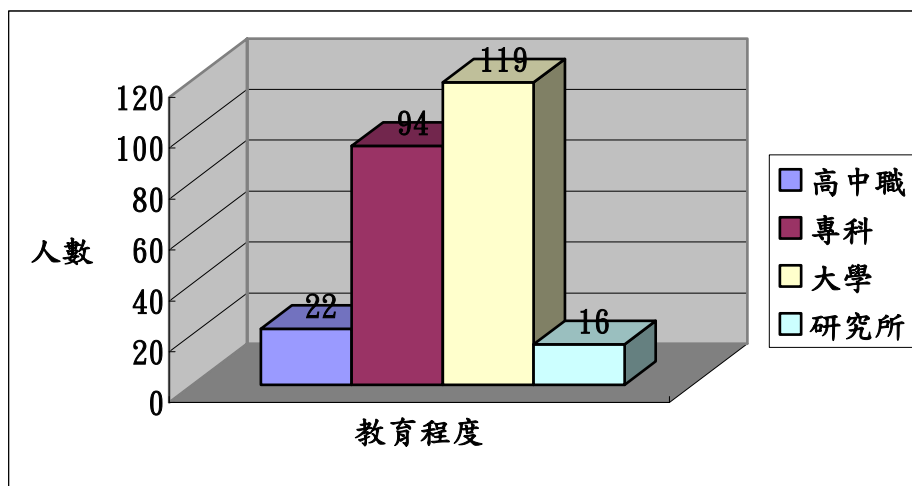


圖 5.4 顧客教育程度分布圖



5.2 服務態度與效率分析

5.2.1 頻次分析

針對服務態度與效率的滿意程度調查結果顯示，本研究實際有效問卷251份，由於本次問卷有設計「無法回答」的欄位，因此若勾選「無法回答」者則予以0分計算，該樣本數不列入統計，因此本研究關於服務態度與效率項目之有效樣本數的頻次分析整理如表5.1。

根據表5.1顯示，以年齡為分類的樣本族群當中，未滿18歲的樣本數為1人，50-59歲的樣本數為3人，60歲以上的樣本數為0人，在此級距的客戶代表性不足，因此在交叉分析當中，將未滿18歲及18-29的樣本族群合併成未滿30歲的樣本族群作比較分析，將40-49歲、50-59歲及60歲以上的樣本族群合併成40歲以上的樣本族群作比較分析，以使本研究所蒐集的樣本資料更具可信度。

表5.1 服務態度與效率的有效樣本頻次分析表

有效樣本數		項目	1. 行員良好的禮帽與親切的態度	2. 行員整齊清潔儀表經常面帶微笑	3. 服務熱誠迅速回答顧客的問題	4. 臨櫃交易平均等待的時間	5. 銀行的各項業務申請手續精簡
性別	男性		96	95	97	95	95
	女性		153	152	153	148	151
年齡	未滿18歲		1	1	1	1	1
	18-29歲		87	87	88	87	86
	30-39歲		116	114	116	110	114
	40-49歲		42	42	42	42	42
	50-59歲		3	3	3	3	3
	60歲以上		0	0	0	0	0
職業	公教人員		33	33	33	32	31
	科技產業		47	45	47	43	46
	金融業		134	134	134	133	134
	自由業		10	10	10	9	9
	學生		11	11	11	11	11
	其它		14	14	15	15	15
教育程度	高中職		21	21	22	22	22
	專科		94	93	94	92	93
	大學		118	117	118	114	116
	研究所以上		16	16	16	15	15

5.2.2 交叉分析

根據調查結果顯示，各個樣本族群有效樣本數服務態度與效率項目的滿意程度的交叉分析整理如表5.2。

經由李克綜合尺度(Likert Scale)分析：

1. 性別分析: 男性的滿意程度高於女性。
2. 年齡分析: 各年齡層之受訪顧客之滿意程度並無顯著性差異。
3. 職業分析: 科技產業的受訪者滿意程度偏低，顯示新竹縣、市乃是高科技重鎮所在，擁有新竹科學園區以及新竹湖口工業區，高科技就業人口的平均收入高，偏向於要求較高品質的服務水準。
4. 教育程度分析: 學歷愈高者，滿意程度愈低，顯示高學歷族群偏向於要求較高品質的服務態度與效率水準。

表5.2 服務態度與效率的滿意程度之交叉分析表

樣本特徵		項目	1. 行員良好的禮帽與親切的態度	2. 行員整齊清潔儀表經常面帶微笑	3. 服務熱誠迅速回答顧客的問題	4. 臨櫃交易平均等待的時間	5. 銀行的各項業務申請手續精簡
性別	男性		3.90	3.75	3.71	3.19	3.40
	女性		3.62	3.63	3.58	3.03	3.21
年齡	未滿30歲		3.82	3.70	3.72	3.06	3.30
	30-39歲		3.63	3.61	3.56	3.11	3.22
	40歲以上		3.80	3.76	3.65	3.11	3.42
職業	公教人員		3.64	3.36	3.55	2.56	3.03
	科技產業		3.60	3.31	3.38	2.77	3.04
	金融業		3.79	3.82	3.73	3.33	3.40
	自由業		3.80	3.90	3.80	3.11	3.56
	學生		3.64	3.64	3.55	3.09	3.55
	其它		3.79	4.00	3.67	3.00	3.13
教育程度	高中職		3.90	4.05	3.86	3.32	3.73
	專科		3.73	3.69	3.60	3.15	3.23
	大學		3.75	3.62	3.68	3.12	3.30
	研究所以上		3.31	3.44	3.19	2.13	2.87

5.2.3 差異性檢定

(1) 針對性別分析

屬性	1. 行員良好的禮貌 與親切的態度		2. 行員整齊清潔儀 表經常面帶微笑		3. 服務熱誠迅速回答 顧客的問題		4. 臨櫃交易平均等待 的時間為多久		5. 銀行的各項業務申請 手續精簡	
	卡方值	P 值	卡方值	P 值	卡方值	P 值	卡方值	P 值	卡方值	P 值
性別	16.326	0.001	7.096	0.131	3.526	0.474	3.419	0.490	9.446	0.051

附註：若 p 值 < 0.05 有顯著差異；若 p 值 > 0.05 以上無顯著差異。

說明：

假設 Ho：不同性別顧客對該問項之滿意程度無差異。

假設 H1：不同性別顧客對該問項之滿意程度有差異。

結果顯示：1. 行員良好的禮貌與親切的態度

顯著性 p 值，明顯地小於 0.05 有明顯差異，因此拒絕 Ho 接受 H1，即不同性別顧客對該問項之滿意程度有顯著性差異。



(2) 針對年齡分析

屬性	1. 行員良好的禮貌 與親切的態度		2. 行員整齊清潔儀 表經常面帶微笑		3. 服務熱誠迅速回答 顧客的問題		4. 臨櫃交易平均等待 的時間為多久		5. 銀行的各項業務申請 手續精簡	
	卡方值	P 值	卡方值	P 值	卡方值	P 值	卡方值	P 值	卡方值	P 值
年齡	9.813	0.632	6.678	0.979	13.590	0.629	12.396	0.716	12.445	0.713

附註：若 p 值 < 0.05 有顯著差異；若 p 值 > 0.05 以上無顯著差異。

說明：

假設 Ho：不同年齡顧客對該問項之滿意程度無差異。

假設 H1：不同年齡顧客對該問項之滿意程度有差異。

結果顯示：顯著性 p 值均明顯地大於 0.05 以上無顯著性差異，因此接受 Ho，即不同年齡顧客對該問項之滿意程度無顯著性差異。

(3) 針對職業分析

屬性	1. 行員良好的禮帽 與親切的態度		2. 行員整齊清潔儀 表經常面帶微笑		3. 服務熱誠迅速回答 顧客的問題		4. 臨櫃交易平均等待 的時間為多久		5. 銀行的各項業務申請 手續精簡	
	卡方值	P 值	卡方值	P 值	卡方值	P 值	卡方值	P 值	卡方值	P 值
職業	15.016	0.450	33.562	0.029	32.850	0.035	40.455	0.004	22.877	0.295

附註：若 p 值 < 0.05 有顯著差異；若 p 值 > 0.05 以上無顯著差異。

說明：

假設 Ho：不同職業顧客對該問項之滿意程度無差異。

假設 H1：不同職業顧客對該問項之滿意程度有差異。

結果顯示：2. 行員整齊清潔儀表經常面帶微笑

3. 服務熱誠迅速回答顧客的問題

4. 臨櫃交易平均等待的時間為多久

顯著性 p 值明顯地小於 0.05 有明顯差異，因此拒絕 Ho 接受 H1，即不同職業顧客對該問項之滿意程度有顯著性差異。

(4) 針對教育程度分析

屬性	1. 行員良好的禮帽 與親切的態度		2. 行員整齊清潔儀 表經常面帶微笑		3. 服務熱誠迅速回答 顧客的問題		4. 臨櫃交易平均等待 的時間為多久		5. 銀行的各項業務申請 手續精簡	
	卡方值	P 值	卡方值	P 值	卡方值	P 值	卡方值	P 值	卡方值	P 值
教育程度	16.131	0.064	11.588	0.479	21.680	0.041	27.760	0.006	15.634	0.209

附註：若 p 值 < 0.05 有顯著差異；若 p 值 > 0.05 以上無顯著差異。

說明：

假設 Ho：不同教育程度顧客對該問項之滿意程度無差異。

假設 H1：不同教育程度顧客對該問項之滿意程度有差異。

結果顯示：3. 服務熱誠迅速回答顧客的問題

4. 臨櫃交易平均等待的時間為多久

顯著性 p 值明顯地小於 0.05 有明顯差異，因此拒絕 Ho 接受 H1，即不同教育程度顧客對該問項之滿意程度有顯著性差異。

5.2.4 樣本資料分析

一、平均數分析

顧客對於服務態度與效率滿意程度的各個問項指標均在3.0以上，顯示客戶對於國泰世華銀行的該項服務整體是偏向滿意的，如表5.3所示，但在問項中第四題、顧客臨櫃交易平均等待的時間的平均值為3.09
第五題、銀行的各項業務申請手續精簡的平均值為3.28
在這兩問項中樣本族群的滿意程度是偏低的，只有達到「尚可」的滿意水準，顯示國泰世華銀行對於這兩項服務尚有很大努力改善的空間。

二、標準差分析

標準差小代表一致性，顯示大部份的數值集中於平均數附近，若是標準差大代表分散度大，則大部份數值的分佈比較分散。

第一題、行員良好的禮貌與親切的態度其標準差為0.744，顯示一致性程度高，平均數的代表性強。

第四題、臨櫃交易平均等待的時間其標準差為0.996，顯示分散程度比較高，可能是客戶交易時段的差異造成其等待的時間有比較大的落差，歸納其原因如下：

1. 顧客臨櫃交易與銀行人力的離峰與尖峰時段，例如：中午時段有最多顧客是利用上班午休時間至銀行辦事情，而銀行在中午時段卻是行員輪流用餐人力最單薄的時段。
2. 每個月月底時段，因為國人使用支票的習慣喜歡將支票的到期日於月底兌現，或是繳納稅捐的季節大都以月底為繳納截止日，因此月底時段銀行的臨櫃客戶均會大量成長。
3. 國泰世華銀行的證券劃撥業務乃居國內銀行之冠，因此證券股市行情之榮衰，也會大大影響客戶臨櫃數量之多寡。

表5.3 服務態度與效率的有效樣本滿意程度分析表

樣本 滿意程度 項目	1. 行員良好 的禮貌與親 切的態度	2. 行員整齊 清潔儀表經 常面帶微笑	3. 服務熱誠 迅速回答顧 客的問題	4. 臨櫃交易 平均等待的 時間	5. 銀行的各 項業務申請 手續精簡
有效樣本數	249	247	250	243	246
平均數	3.73	3.67	3.63	3.09	3.28
標準差	0.744	0.808	0.841	0.996	0.818

三、不滿意分析

根據調查結果表5.2服務態度與效率的滿意程度之交叉分析表顯示，顧客對於服務態度與效率的滿意程度低於3.0者即顯示受訪客戶對於國泰世華銀行該項服務是不滿意的。

(一)滿意程度低於3.0者，根據調查結果顯示計有：

第四題、臨櫃交易平均等待的時間

以職業類別而言

1. 公教人員滿意程度值為2.56

2. 科技產業人員滿意程度值為2.77

以教育程度而言

1. 研究所以上人員滿意程度值為2.13

第五題、銀行的各項業務申請手續精簡

以教育程度而言

1. 研究所以上人員滿意程度值為2.87

(二)客戶臨櫃交易平均等待的時間

本大題的第四小題設計反問之問項，以提升本問卷的有效性。

根據調查結果顯示，顧客臨櫃交易平均等待的時間以「五至十分鐘」的次數為最多，如圖 5.5 所示。

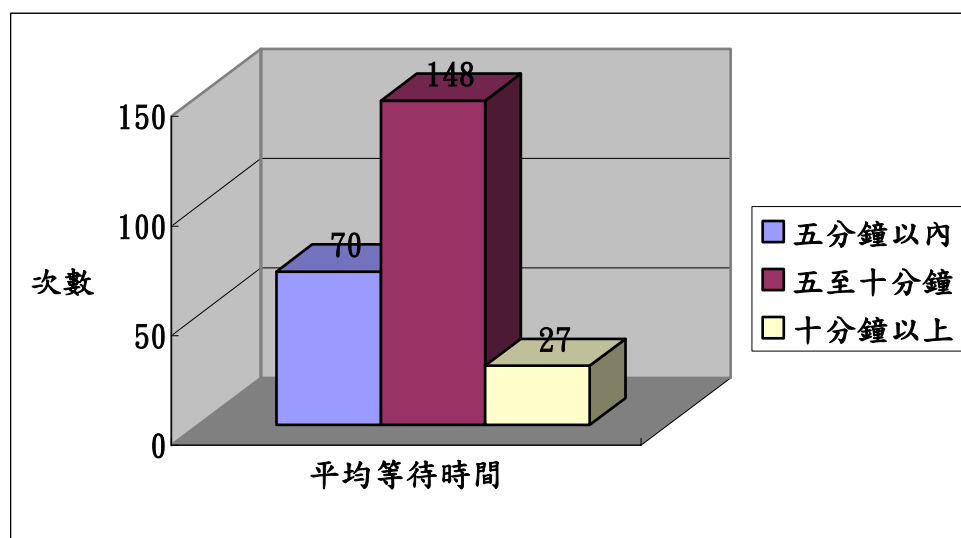


圖5.5 顧客臨櫃平均等待時間分布圖

(三) 不滿意原因分析 (如表5.4所示)

1. 行員良好的禮貌與親切的態度，以「行員欠缺親和力」次數為最多，占不滿意原因的79%。
2. 行員整齊清潔儀表且經常面帶微笑，以「服務人員欠缺笑容」次數為最多，占不滿意原因的82%。
3. 服務熱誠迅速回答顧客的問題，以「行員欠缺熱誠」次數為最多，占不滿意原因的69%。
4. 臨櫃交易平均等待的時間為多久？以「五分鐘至十分鐘」次數為最多，占不滿意原因的60%。
5. 銀行的各項業務申請手續精簡，以「資料填寫太多」次數為最多，占不滿意原因的38%。

表5.4 服務態度與效率的不滿意原因分析表

項目	不滿意原因	次數	百分比%
1. 行員良好的禮貌與親切的態度。	服務禮貌不佳	2	10.5
	行員欠缺親和力	15	79
	服務態度不佳	2	10.5
2. 行員整齊清潔儀表且經常面帶微笑。	服務人員欠缺笑容	18	82
	服務態度不佳	4	18
3. 服務熱誠迅速回答顧客的問題。	未迅速回應客戶問題	6	21
	行員欠缺熱誠	20	69
	服務態度不佳	3	10
4. 臨櫃交易平均等待的時間為多久？	五分鐘以內	70	29
	五分鐘至十分鐘	148	60
	十分鐘以上	27	11
5. 銀行的各項業務申請手續精簡。	手續繁雜	16	32
	申請表格太複雜	15	30
	資料填寫太多	19	38

5.3 存款業務與服務結構分析

5.3.1 頻次分析

針對存款業務與服務結構的滿意程度調查結果顯示，本研究實際有效問卷251份，由於本次問卷有設計「無法回答」的欄位，因此若勾選「無法回答」者則予以0分計算，該樣本數不列入統計，因此本研究關於存款業務與服務結構項目之有效樣本數的頻次分析整理如表5.5

根據表5.5顯示，以年齡為分類的樣本族群當中，未滿18歲的樣本數為1人，50-59歲的樣本數為3人，60歲以上的樣本數為0人，在此一級距客戶代表性不足，因此在交叉分析當中，將未滿18歲及18-29的樣本族群合併成未滿30歲的樣本族群作比較分析，將40-49歲、50-59歲及60歲以上的樣本族群合併成40歲以上的樣本族群作比較分析，以使本研究所蒐集的樣本資料更具可信度。

表5.5 存款業務與服務結構的有效樣本頻次分析表

有效樣本數		項目	6. 完整的業務種類與服務項目	7. 利率及業務上的手續費是否合理	8. 銀行的各項申請書表格清楚詳盡	9. 銀行櫃台窗口的數目夠多	10. 依客戶等待人數而機動調整人力
性別	男性		91	91	92	94	93
	女性		148	146	150	150	142
年齡	未滿18歲		1	1	1	1	1
	18-29歲		82	81	84	85	79
	30-39歲		112	112	114	113	110
	40-49歲		41	40	40	42	42
	50-59歲		3	3	3	3	3
	60歲以上		0	0	0	0	0
職業	公教人員		28	29	29	33	30
	科技產業		46	45	48	44	41
	金融業		133	131	131	133	130
	自由業		9	8	10	10	10
	學生		11	11	11	11	10
	其它		12	13	13	13	14
教育程度	高中職		20	19	21	21	22
	專科		91	91	90	92	88
	大學		115	114	117	116	111
	研究所以上		13	13	14	15	14

5.3.2 交叉分析

根據調查結果顯示，各個樣本族群有效樣本數存款業務與服務結構的滿意程度的交叉分析整理如表5.6。

經由李克綜合尺度(Likert Scale)分析：

1. 性別分析:男性的滿意程度大致上與女性相當。
2. 年齡分析:各年齡層之受訪顧客之滿意程度並無顯著性差異。
3. 職業分析:公教人員的受訪者滿意程度偏低，其次為其它類人員，再其次為科技產業人員。
4. 教育程度分析:學歷愈高者，滿意程度愈低，顯示高學歷族群偏向於要求較高品質的存款業務與服務結構水準。

表5.6 存款業務與服務結構的滿意程度之交叉分析表

樣本 特徵		項目	6. 完整的業	7. 利率及業	8. 銀行的各	9. 銀行櫃台	10. 依客戶等
			務種類與服 務項目	務上的手續 費是否合理	項申請書表 格清楚詳盡	窗口的數目 夠多	待人數而機 動調整人力
性 別	男性		3.57	2.96	3.35	3.16	3.08
	女性		3.56	3.08	3.36	3.12	3.09
年 齡	未滿30歲		3.63	3.21	3.50	3.28	3.21
	30-39歲		3.53	2.95	3.22	2.96	2.95
	40歲以上		3.52	2.93	3.44	3.31	3.20
職 業	公教人員		3.50	2.86	3.14	2.73	2.67
	科技產業		3.30	2.78	3.10	3.00	3.10
	金融業		3.62	3.12	3.48	3.22	3.17
	自由業		3.89	3.13	3.40	3.50	3.10
	學生		3.82	3.64	3.45	3.45	3.50
	其它		3.67	2.85	3.38	3.23	2.86
教 育 程 度	高中職		3.80	3.11	3.52	3.10	3.09
	專科		3.62	3.09	3.39	3.16	3.19
	大學		3.52	3.02	3.33	3.22	3.09
	研究所以上		3.23	2.69	3.07	2.40	2.36

5.3.3 差異性檢定

(1) 針對性別分析

屬性	6. 完整的業務種類 與服務項目		7. 利率及業務上的 手續費是否合理		8. 銀行的各項申請書 表格清楚詳盡		9. 銀行櫃台窗口的數 目夠多		10. 依客戶等待人數而機 動調整人力	
	卡方值	P 值	卡方值	P 值	卡方值	P 值	卡方值	P 值	卡方值	P 值
性別	0.071	0.995	5.208	0.267	1.668	0.797	2.436	0.656	7.985	0.092

附註：若 p 值 < 0.05 有顯著差異；若 p 值 > 0.05 以上無顯著差異。

說明：

假設 Ho：不同性別顧客對該問項之滿意程度無差異。

假設 H1：不同性別顧客對該問項之滿意程度有差異。

結果顯示：顯著性 p 值均明顯地大於 0.05 以上無顯著性差異，因此接受 Ho，即不同性別顧客對該問項之滿意程度無顯著性差異。

(2) 針對年齡分析

屬性	6. 完整的業務種類 與服務項目		7. 利率及業務上的 手續費是否合理		8. 銀行的各項申請書 表格清楚詳盡		9. 銀行櫃台窗口的數 目夠多		10. 依客戶等待人數而機 動調整人力	
	卡方值	P 值	卡方值	P 值	卡方值	P 值	卡方值	P 值	卡方值	P 值
年齡	3.335	0.993	15.187	0.511	11.161	0.799	38.548	0.001	15.059	0.520

附註：若 p 值 < 0.05 有顯著差異；若 p 值 > 0.05 以上無顯著差異。

說明：

假設 Ho：不同年齡顧客對該問項之滿意程度無差異。

假設 H1：不同年齡顧客對該問項之滿意程度有差異。

結果顯示：9. 銀行櫃台窗口的數目夠多

顯著性 p 值明顯地小於 0.05 有明顯差異，因此拒絕 Ho 接受 H1，即不同年齡顧客對該問項之滿意程度有顯著性差異。

(3) 針對職業分析：

屬性	6. 完整的業務種類 與服務項目		7. 利率及業務上的 手續費是否合理		8. 銀行的各項申請書 表格清楚詳盡		9. 銀行櫃台窗口的數 目夠多		10. 依客戶等待人數而機 動調整人力	
	卡方值	P 值	卡方值	P 值	卡方值	P 值	卡方值	P 值	卡方值	P 值
職業	21.747	0.115	32.354	0.040	29.169	0.084	31.042	0.055	30.840	0.057

附註：若 p 值 < 0.05 有顯著差異；若 p 值 > 0.05 以上無顯著差異。

說明：

假設 Ho：不同職業顧客對該問項之滿意程度無差異。

假設 H1：不同職業顧客對該問項之滿意程度有差異。

結果顯示：7. 利率及業務上的手續費是否合理

顯著性 p 值明顯地小於 0.05 有明顯差異，因此拒絕 Ho 接受 H1，即不同職業顧客對該問項之滿意程度有顯著性差異。



(4) 針對教育程度分析：

屬性	6. 完整的業務種類 與服務項目		7. 利率及業務上的 手續費是否合理		8. 銀行的各項申請書 表格清楚詳盡		9. 銀行櫃台窗口的數 目夠多		10. 依客戶等待人數而機 動調整人力	
	卡方值	P 值	卡方值	P 值	卡方值	P 值	卡方值	P 值	卡方值	P 值
教育程度	10.616	0.303	6.481	0.890	21.634	0.042	22.077	0.037	22.897	0.029

附註：若 p 值 < 0.05 有顯著差異；若 p 值 > 0.05 以上無顯著差異。

說明：

假設 Ho：不同教育程度顧客對該問項之滿意程度無差異。

假設 H1：不同教育程度顧客對該問項之滿意程度有差異。

結果顯示：8. 銀行的各項申請書表格清楚詳盡

9. 銀行櫃台窗口的數目夠多

10. 依客戶等待人數而機動調整人力

顯著性 p 值明顯地小於 0.05 有明顯差異，因此拒絕 Ho 接受 H1，即不同教育程度顧客對該問項之滿意程度有顯著性差異。

5.3.4 樣本資料分析

一、平均數分析

顧客對於存款業務與服務結構滿意程度的各個問項指標均在3.0以上，顯示受訪客戶對於國泰世華銀行的該項服務是偏向滿意，如表5.7所示，但在問項中

第二題、利率及業務上所收取的手續費是否合理的平均值為3.03

第四題、銀行櫃台窗口的數目夠多的平均值為3.14

第五題、依客戶等待人數而機動調整人力的平均值為3.09

在這三問項中樣本族群的滿意程度是偏低的，只有達到「尚可」的滿意水準，顯示國泰世華銀行對於這三項服務尚有很大努力改善的空間。

二、標準差分析

標準差小代表一致性，顯示大部份的數值集中於平均數附近，若是標準差大代表分散度大，則大部份數值的分佈比較分散。

第六題、完整的業務種類與服務項目其標準差為0.676

第八題、銀行的各項申請書表格清楚詳盡其標準差為0.733

顯示一致性程度比較高，平均數的代表性較強。

第七題、利率及業務上的手續費是否合理其標準差為0.833

第九題、銀行櫃台窗口的數目夠多其標準差為0.871

第十題、依客戶等待人數而機動調整人力其標準差為0.817

顯示分散程度比較高，分析其可能原因：

1. 銀行的貸款利率之高低，因客戶之擔保品地點或是客戶之職業及收入等財力證明的差異而有不同的利率水準，所以分散程度會比較高。
2. 客戶對於銀行櫃台窗口的數目夠多及依客戶等待人數而機動調整人力之變異程度較高的可能原因分析計有：
 - (1)顧客臨櫃交易與銀行人力的離峰與尖峰時段。
 - (2)每個月月底時段或是繳納稅捐的季節。
 - (3)證券股市行情之榮衰，也會大大影響客戶臨櫃數量之多寡。

表 5.7 存款業務與服務結構的整體滿意程度分析表

樣本 滿意程度	項目	6. 完整的業 務種類與服 務項目	7. 利率及業 務上的手續 費是否合理	8. 銀行的各 項申請書表 格清楚詳盡	9. 銀行櫃台 窗口的數目 夠多	10. 依客戶等 待人數而機 動調整人力
有效樣本數		239	237	242	244	235
平均數		3.56	3.03	3.36	3.14	3.09
標準差		0.676	0.833	0.733	0.871	0.817

三、不滿意分析

根據調查結果表5.6存款業務與服務結構的滿意程度之交叉分析表顯示，顧客對於存款業務與服務結構的滿意程度低於3.0者即顯示受訪客戶對於國泰世華銀行該項服務是不滿意的。

(一)滿意程度低於3.0者，根據調查結果顯示計有：

第二題、利率及業務上的手續費是否合理性

以性別而言

1. 男性滿意程度值為2.96

以年齡而言

1. 30-39歲滿意程度值為2.95

2. 40歲以上滿意程度值為2.93

以職業類別而言

1. 公教人員滿意程度值為2.86

2. 科技產業人員滿意程度值為2.78

3. 其它類人員滿意程度值為2.85

以教育程度而言

1. 研究所以上人員滿意程度值為2.69



第四題、銀行櫃台窗口的數目夠多

以年齡而言

1. 30-39歲滿意程度值為2.96

以職業類別而言

1. 公教人員滿意程度值為2.73

以教育程度而言

1. 研究所以上人員滿意程度值為2.40

第五題、依客戶等待人數而機動調整人力

以年齡而言

1. 30-39歲滿意程度值為2.95

以職業類別而言

1. 公教人員滿意程度值為2.67

2. 其它類人員2.86

以教育程度而言

1. 研究所以上人員滿意程度值為2.36

(二) 不滿意原因分析 (如表5.8所示)

6. 完整的業務種類與服務項目，以「新種產品開發不積極」次數為最多，占不滿意原因的68.75%。
7. 利率以及各項業務所收取的手續費是否合理，以「手續費收取太高」次數為最多，占不滿意原因的37%。
8. 銀行所設計的各项申請書表格十分清楚詳盡，以「申請表格太複雜」次數為最多，占不滿意原因的44%。
9. 櫃台窗口的數目夠多，以「櫃台窗口太少」次數為最多，占不滿意原因的54%。
10. 銀行依客戶等待人數之多寡而機動調整人力，以「未機動調整人力」次數為最多，占不滿意原因的43%。

表5.8 存款業務與服務結構不滿意原因分析表

項目	不滿意原因	次數	百分比%
6. 完整的業務種類與服務項目。	業務種類太少	2	12.5
	新種產品開發不積極	11	68.75
	服務項目太少	3	18.75
7. 利率以及各項業務所收取的手續費是否合理。	利率太高	26	35
	手續費收取太高	28	37
	費用收取不合理	21	28
8. 銀行所設計的各项申請書表格十分清楚詳盡。	申請手續繁雜	4	16
	申請表格太複雜	11	44
	表格填寫資料太多	10	40
9. 櫃台窗口的數目夠多。	作業速度太慢	17	25
	櫃台窗口太少	37	54
	等待人數太多	14	21
10. 銀行依客戶等待人數之多寡而機動調整人力。	未機動調整人力	27	43
	調整時機太慢	19	30
	調整之人力不夠	17	27

5.4 專業知識分析

5.4.1 頻次分析

針對的專業知識滿意程度調查結果顯示，本研究實際有效問卷251份，由於本次問卷有設計「無法回答」的欄位，因此若勾選「無法回答」者則予以0分計算，該樣本數不列入統計，因此本研究關於專業知識項目之有效樣本數的頻次分析整理如表5.9

根據表5.9顯示，以年齡為分類的樣本族群當中，未滿18歲的樣本數為1人，50-59歲的樣本數為3人，60歲以上的樣本數為0人，在此一級距客戶代表性不足，因此在交叉分析當中，將未滿18歲及18-29的樣本族群合併成未滿30歲的樣本族群作比較分析，將40-49歲、50-59歲及60歲以上的樣本族群合併成40歲以上的樣本族群作比較分析，以使本研究所蒐集的樣本資料更具可信度。

表5.9 專業知識的有效樣本頻次分析表

有效 樣本數		項目	11. 行員具有專業知識能力並熟悉作業內容	12. 銀行滿足顧客一次購足之全方位專業服務	13. 銀行提供相關的投資理財諮詢服務
性別	男性		90	91	93
	女性		150	147	144
年齡	未滿18歲		1	1	1
	18-29歲		84	83	80
	30-39歲		111	110	112
	40-49歲		41	41	41
	50-59歲		3	3	3
	60歲以上		0	0	0
職業	公教人員		30	28	30
	科技產業		44	44	43
	金融業		133	133	131
	自由業		9	9	9
	學生		11	11	11
	其它		13	13	13
教育程度	高中職		21	21	22
	專科		92	91	90
	大學		113	114	111
	研究所以上		14	12	14

5.4.2 交叉分析

根據調查結果顯示，各個樣本族群有效樣本數專業知識的滿意程度的交叉分析整理如表 5.10。

經由李克綜合尺度(Likert Scale)分析：

1. 性別分析：男性的滿意程度高於女性。
2. 年齡分析：30-39歲的年齡層的滿意程度偏低。
3. 職業分析：各職業類群之受訪者對於專業知識項目並無顯著的差異。
4. 教育程度分析：學歷愈高者，滿意程度愈低，顯示高學歷族群偏向於要求較高品質的專業知識水準之服務。

表5.10 專業知識的滿意程度之交叉分析表

樣本 特徵		項目	11. 行員具有專業知識能	12. 銀行滿足顧客一次購	13. 銀行提供相關的投資理
			力並熟悉作業內容	足之全方位專業服務	財諮詢服務
性 別	男性		3.82	3.65	3.47
	女性		3.51	3.49	3.44
年 齡	未滿30歲		3.69	3.65	3.52
	30-39歲		3.52	3.44	3.37
	40歲以上		3.75	3.64	3.57
職 業	公教人員		3.57	3.39	3.40
	科技產業		3.52	3.45	3.35
	金融業		3.65	3.58	3.50
	自由業		3.78	3.67	3.33
	學生		3.82	3.73	3.55
	其它		3.54	3.69	3.46
教 育 程 度	高中職		3.86	3.67	3.59
	專科		3.64	3.58	3.48
	大學		3.65	3.56	3.47
	研究所以上		3.00	3.00	3.00

5.4.3 差異性檢定

(1) 針對性別分析

屬性	11. 行員具有專業知識能力並熟悉作業內容		12. 銀行滿足顧客一次購足之全方位專業服務		13. 銀行提供相關的投資理財諮詢服務	
	卡方值	P 值	卡方值	P 值	卡方值	P 值
性別	15.734	0.003	6.371	0.173	3.340	0.503

附註：若 p 值 < 0.05 有顯著差異；若 p 值 > 0.05 以上無顯著差異。

說明：

假設 Ho：不同性別顧客對該問項之滿意程度無差異。

假設 H1：不同性別顧客對該問項之滿意程度有差異。

結果顯示：11. 行員具有專業知識能力並熟悉作業內容

顯著性 p 值明顯地小於 0.05 有明顯差異，因此拒絕 Ho 接受 H1，即不同性別顧客對該問項之滿意程度有顯著性差異。



(2) 針對年齡分析

屬性	11. 行員具有專業知識能力並熟悉作業內容		12. 銀行滿足顧客一次購足之全方位專業服務		13. 銀行提供相關的投資理財諮詢服務	
	卡方值	P 值	卡方值	P 值	卡方值	P 值
年齡	12.728	0.693	16.040	0.450	10.572	0.835

附註：若 p 值 < 0.05 有顯著差異；若 p 值 > 0.05 以上無顯著差異。

說明：

假設 Ho：不同年齡顧客對該問項之滿意程度無差異。

假設 H1：不同年齡顧客對該問項之滿意程度有差異。

結果顯示：顯著性 p 值均明顯地大於 0.05 以上無顯著性差異，因此接受 Ho，即不同年齡顧客對該問項之滿意程度無顯著性差異。

(3) 針對職業分析

屬性	11. 行員具有專業知識能力並熟悉 作業內容		12. 銀行滿足顧客一次購足之全方 位專業服務		13. 銀行提供相關的投資理財諮詢服 務	
	卡方值	P 值	卡方值	P 值	卡方值	P 值
職業	6.761	0.997	15.806	0.729	30.300	0.065

附註：若 p 值 < 0.05 有顯著差異；若 p 值 > 0.05 以上無顯著差異。

說明：

假設 Ho：不同職業顧客對該問項之滿意程度無差異。

假設 H1：不同職業顧客對該問項之滿意程度有差異。

結果顯示：顯著性 p 值均明顯地大於 0.05 以上無顯著性差異，因此接受 Ho，即不同職業顧客對該問項之滿意程度無顯著性差異。

(4) 針對教育程度分析

屬性	11. 行員具有專業知識能力並熟悉 作業內容		12. 銀行滿足顧客一次購足之全方 位專業服務		13. 銀行提供相關的投資理財諮詢服 務	
	卡方值	P 值	卡方值	P 值	卡方值	P 值
教育程度	28.287	0.005	15.703	0.205	15.458	0.217

附註：若 p 值 < 0.05 有顯著差異；若 p 值 > 0.05 以上無顯著差異。

說明：

假設 Ho：不同教育程度顧客對該問項之滿意程度無差異。

假設 H1：不同教育程度顧客對該問項之滿意程度有差異。

結果顯示：11. 行員具有專業知識能力並熟悉作業內容

顯著性 p 值明顯地小於 0.05 有明顯差異，因此拒絕 Ho 接受 H1，即不同教育程度顧客對該問項之滿意程度有顯著性差異。

5.4.4 樣本資料分析

一、平均數分析

顧客對於專業知識滿意程度的各個問項指標均在3.0以上，顯示客戶對於國泰世華銀行的專業知識的整體滿意程度是偏向滿意的，如表5.11所示。

二、標準差分析

標準差小代表一致性，顯示大部份的數值集中於平均數附近，若是標準差大代表分散度大，則大部份數值的分佈比較分散。

第十一題、行員具有專業知識能力並熟悉作業內容其標準差為0.733

第十二題、銀行滿足顧客一次購足之全方位專業服務其標準差為0.672

第十三題、銀行提供相關的理財諮詢服務其標準差為0.756

顯示一致性程度高，平均數的代表性強。

表 5.11 專業知識的整體滿意程度分析表

樣本 滿意程度	項目	11. 行員具有專業知識能力並熟悉作業內容	12. 銀行滿足顧客一次購足之全方位專業服務	13. 銀行提供相關的理財諮詢服務
有效樣本數		240	238	237
平均數		3.63	3.55	3.46
標準差		0.733	0.672	0.756

三、不滿意分析

根據調查結果表5.10專業知識的滿意程度之交叉分析表顯示，顧客對於專業知識的滿意程度低於3.0者即顯示受訪客戶對於國泰世華銀行該項服務是不滿意的。

(一)本調查項目在所有調查的樣本族群當中並無滿意程度低於3.0者。

(二) 不滿意原因分析 (如表5.12所示)

11. 行員具有專業知識能力並熟悉作業內容，以「專業知識不足」次數為最多，占不滿意原因的40%。
12. 銀行滿足顧客一次購足之全方位專業服務，以「商品種類不足」次數為最多，占不滿意原因的50%。
13. 提供相關的理財諮詢服務，以「理財資訊不足」次數為最多，占不滿意原因的44%。

表5.12 專業知識的不滿意原因分析表

項目	不滿意原因	次數	百分比%
11. 行員具有專業知識能力並熟悉作業內容。	專業知識不足	8	40
	作業流程不熟悉	7	35
	產品內容不熟悉	5	25
12. 銀行滿足顧客一次購足之全方位專業服務。	商品不符需求	2	25
	商品設計不佳	2	25
	商品種類不足	4	50
13. 提供相關的理財諮詢服務。	未提供客戶理財資訊	7	28
	理財資訊不足	11	44
	理財服務不夠專業	7	28

5.5 安全因素分析

5.5.1 頻次分析

針對安全因素滿意程度調查結果顯示，本研究實際有效問卷251份，由於本次問卷有設計「無法回答」的欄位，因此若勾選「無法回答」者則予以0分計算，該樣本數不列入統計，因此本研究關於安全因素項目之有效樣本數的頻次分析整理如表5.13

根據表5.13顯示，以年齡為分類的樣本族群當中，未滿18歲的樣本數為1人，50-59歲的樣本數為3人，60歲以上的樣本數為0人，在此一級距客戶代表性不足，因此在交叉分析當中，將未滿18歲及18-29的樣本族群合併成未滿30歲的樣本族群作比較分析，將40-49歲、50-59歲及60歲以上的樣本族群合併成40歲以上的樣本族群作比較分析，以使本研究所蒐集的樣本資料更具可信度。

表5.13 安全因素的有效樣本頻次分析表

有效 樣本數		項目	14. 重視客戶與銀行往來 資料的保密與隱私權	15. 銀行的名聲好, 形象 佳, 可以讓客戶信賴	16. 銀行所記錄之交易資 料皆正確無誤
性 別	男性		93	94	94
	女性		150	153	153
年 齡	未滿18歲		1	1	1
	18-29歲		85	87	87
	30-39歲		114	115	115
	40-49歲		40	41	41
	50-59歲		3	3	3
	60歲以上		0	0	0
業	公教人員		32	31	32
	科技產業		45	48	47
	金融業		132	134	134
	自由業		10	10	10
	學生		11	11	11
	其它		13	13	13
教 育 程 度	高中職		21	22	22
	專科		92	93	92
	大學		114	117	117
	研究所以上		16	15	16

5.5.2 交叉分析

根據調查結果顯示，各個樣本族群有效樣本數安全因素的滿意程度的交叉分析整理如表5.14。

經由李克綜合尺度(Likert Scale)分析：

1. 性別分析:男性的滿意程度高於女性。
2. 年齡分析:各年齡層之受訪者對於安全因素項目並無顯著的差異。
3. 職業分析:各職業類群之受訪者對於安全因素項目並無顯著的差異。
4. 教育程度分析:學歷愈高者，滿意程度愈低，顯示高學歷族群偏向於要求較高品質的銀行安全服務水準之服務。

表5.14 安全因素的滿意程度之交叉分析表

樣本 特徵	項目	14. 重視客戶與銀行往來	15. 銀行的名聲好, 形象	16. 銀行所記錄之交易資
		資料的保密與隱私權	佳, 可以讓客戶信賴	料皆正確無誤
性 別	男性	3.76	3.90	3.78
	女性	3.67	3.75	3.68
年 齡	未滿30歲	3.85	3.87	3.83
	30-39歲	3.59	3.79	3.64
	40歲以上	3.72	3.71	3.68
職 業	公教人員	3.44	3.45	3.59
	科技產業	3.78	3.77	3.57
	金融業	3.67	3.84	3.74
	自由業	4.20	4.10	3.50
	學生	4.09	3.82	4.18
	其它	3.69	4.15	4.08
教 育 程 度	高中職	3.90	4.00	3.82
	專科	3.74	3.72	3.76
	大學	3.72	3.89	3.74
	研究所以上	3.13	3.40	3.13

5.5.3 差異性檢定

(1) 針對性別分析

屬性	14. 重視客戶與銀行往來資料的保密與隱私權		15. 銀行的名聲好, 形象佳, 可以讓客戶信賴		16. 銀行所記錄之交易資料皆正確無誤	
	卡方值	P 值	卡方值	P 值	卡方值	P 值
性別	6.906	0.141	4.999	0.287	2.978	0.561

附註：若 p 值 < 0.05 有顯著差異；若 p 值 > 0.05 以上無顯著差異。

說明：

假設 Ho：不同性別顧客對該問項之滿意程度無差異。

假設 H1：不同性別顧客對該問項之滿意程度有差異。

結果顯示：顯著性 p 值均明顯地大於 0.05 以上無顯著性差異，因此接受 Ho，即不同性別顧客對該問項之滿意程度無顯著性差異。



(2) 針對年齡分析

屬性	14. 重視客戶與銀行往來資料的保密與隱私權		15. 銀行的名聲好, 形象佳, 可以讓客戶信賴		16. 銀行所記錄之交易資料皆正確無誤	
	卡方值	P 值	卡方值	P 值	卡方值	P 值
年齡	17.616	0.347	9.275	0.902	19.467	0.245

附註：若 p 值 < 0.05 有顯著差異；若 p 值 > 0.05 以上無顯著差異。

說明：

假設 Ho：不同年齡顧客對該問項之滿意程度無差異。

假設 H1：不同年齡顧客對該問項之滿意程度有差異。

結果顯示：顯著性 p 值均明顯地大於 0.05 以上無顯著性差異，因此接受 Ho，即不同年齡顧客對該問項之滿意程度無顯著性差異。

(3) 針對職業分析

屬性	14. 重視客戶與銀行往來資料的保密與隱私權		15. 銀行的名聲好, 形象佳, 可以讓客戶信賴		16. 銀行所記錄之交易資料皆正確無誤	
	卡方值	P 值	卡方值	P 值	卡方值	P 值
職業	35.978	0.015	30.507	0.062	31.297	0.051

附註：若 p 值 < 0.05 有顯著差異；若 p 值 > 0.05 以上無顯著差異。

說明：

假設 Ho：不同職業顧客對該問項之滿意程度無差異。

假設 H1：不同職業顧客對該問項之滿意程度有差異。

結果顯示：14. 重視客戶與銀行往來資料的保密與隱私權

顯著性 p 值明顯地小於 0.05 有明顯差異，因此拒絕 Ho 接受 H1，即不同職業顧客對該問項之滿意程度有顯著性差異。



(4) 針對教育程度分析

屬性	14. 重視客戶與銀行往來資料的保密與隱私權		15. 銀行的名聲好, 形象佳, 可以讓客戶信賴		16. 銀行所記錄之交易資料皆正確無誤	
	卡方值	P 值	卡方值	P 值	卡方值	P 值
教育程度	19.868	0.070	17.652	0.127	21.749	0.040

附註：若 p 值 < 0.05 有顯著差異；若 p 值 > 0.05 以上無顯著差異。

說明：

假設 Ho：不同教育程度顧客對該問項之滿意程度無差異。

假設 H1：不同教育程度顧客對該問項之滿意程度有差異。

結果顯示：16. 銀行所記錄之交易資料皆正確無誤

顯著性 p 值明顯地小於 0.05 有明顯差異，因此拒絕 Ho 接受 H1，即不同教育程度顧客對該問項之滿意程度有顯著性差異。

5.5.4 樣本資料分析

一、平均數分析

顧客對於安全因素滿意程度的各個問項指標均在3.0以上，顯示客戶對於國泰世華銀行的安全因素的整體滿意程度是偏向滿意的，如表5.15所示。

二、標準差分析

標準差小代表一致性，顯示大部份的數值集中於平均數附近，若是標準差大代表分散度大，則大部份數值的分佈比較分散。

第十四題、重視客戶與銀行往來資料的保密與隱私權其標準差為0.729

第十五題、銀行的名聲好, 形象佳, 可以讓客戶信賴其標準差為0.723

第十六題、銀行所記錄之交易資料皆正確無誤其標準差為0.744

顯示一致性程度高，平均數的代表性強。

表 5.15 安全因素的整體滿意程度分析表

樣本 滿意程度	項目	14. 重視客戶與銀行往來 資料的保密與隱私權	15. 銀行的名聲好, 形象 佳, 可以讓客戶信賴	16. 銀行所記錄之交易資 料皆正確無誤
有效樣本數		243	247	247
平均數		3.70	3.81	3.72
標準差		0.729	0.723	0.744

三、不滿意分析

根據調查結果表5.14安全因素的滿意程度之交叉分析表顯示，顧客對於安全因素的滿意程度低於3.0者即顯示受訪客戶對於國泰世華銀行該項服務是不滿意的。

(一)本調查項目在所有調查的樣本族群當中並無滿意程度低於3.0者。

(二) 不滿意原因分析 (如表5.16所示)

14. 重視客戶與銀行往來資料的保密與隱私權，以「資料的保密不足」次數為最多，占不滿意原因的40%。
15. 銀行名聲好，形象佳，可以讓客戶信賴，以「不足以讓客戶信賴」次數為最多，占不滿意原因的45%。
16. 銀行所紀錄之交易資料皆正確無誤，以「曾經發生錯誤」次數為最多，占不滿意原因的58%。

表5.16 安全因素的不滿意原因分析表

項目	不滿意原因	次數	百分比%
14. 銀行重視客戶與銀行往來資料的保密與隱私權。	銀行不夠重視	3	30
	資料的保密不足	4	40
	侵犯客戶隱私	2	20
	網路交易有不確定性	1	10
15. 銀行名聲好，形象佳，可以讓客戶信賴。	名聲不好	3	33
	形象不佳	2	22
	不足以讓客戶信賴	4	45
16. 銀行所紀錄之交易資料皆正確無誤。	曾經發生錯誤	7	58
	偶而發生錯誤	4	33
	經常發生錯誤	1	9

5.6 內部環境與硬體設備因素分析

5.6.1 頻次分析

針對內部環境與硬體設備因素的滿意程度調查結果顯示,本研究實際有效問卷251份,由於本次問卷有設計「無法回答」的欄位,因此若勾選「無法回答」者則予以0分計算,該樣本數不列入統計,因此本研究關於內部環境與硬體設備因素之有效樣本數的頻次分析整理如表5.17

根據表5.17顯示,以年齡為分類的樣本族群當中,未滿18歲的樣本數為1人,50-59歲的樣本數為3人,60歲以上的樣本數為0人,在此一級距客戶代表性不足,因此在交叉分析當中,將未滿18歲及18-29的樣本族群合併成未滿30歲的樣本族群作比較分析,將40-49歲、50-59歲及60歲以上的樣本族群合併成40歲以上的樣本族群作比較分析,以使本研究所蒐集的樣本資料更具可信度。

表5.17 內部環境與硬體設備因素的有效樣本頻次分析表

樣本特徵		項目	17. 銀行櫃台的業務種類是否標示清楚	18. 銀行環境設備的現代化與裝璜的整齊清潔	19. 銀行的建築物或招牌很明顯,易於辨認	20. 銀行自動櫃員機的數量足夠且功能齊全
性別	男性		94	94	94	95
	女性		152	153	153	153
年齡	未滿18歲		1	1	1	1
	18-29歲		87	87	87	87
	30-39歲		113	114	114	115
	40-49歲		42	42	42	42
	50-59歲		3	3	3	3
	60歲以上		0	0	0	0
職業	公教人員		32	32	32	32
	科技產業		45	46	46	47
	金融業		134	134	134	134
	自由業		10	10	10	10
	學生		11	11	11	11
	其它		14	14	14	14
教育程度	高中職		22	22	22	22
	專科		92	92	92	93
	大學		116	117	117	117
	研究所以上		16	16	16	16

5.6.2 交叉分析

根據調查結果顯示，各個樣本族群有效樣本數內部環境與硬體設備因素的滿意程度的交叉分析整理如表5.18。

經由李克綜合尺度(Likert Scale)分析：

1. 性別分析:男性的滿意程度與女性滿意程度無顯著差異。
2. 年齡分析:各年齡層的受訪顧客之滿意程度並無顯著性差異。
3. 職業分析:第二十題、銀行自動櫃員機的數量足夠且功能齊全，在職業的分析當中以公教人員的滿意程度偏低，其次是科技產業人員。
4. 教育程度分析:第十七題、銀行櫃台的業務種類是否標示清楚，在教育程度的分析當中，以研究所以以上之受訪顧客滿意程度偏低。

第二十題、銀行自動櫃員機的數量足夠且功能齊全，在教育程度的分析當中，以研究所以以上之受訪顧客滿意程度偏低。

學歷愈高者，滿意程度愈低，顯示高學歷族群偏向於要求較高品質的銀行內部環境與硬體設備水準之服務。

表5.18 內部環境與硬體設備因素的滿意程度之交叉分析表

樣本特徵		項目	17. 銀行櫃台的業務種類是否標示清楚	18. 銀行環境設備的現代化與裝璜的整齊清潔	19. 銀行的建築物或招牌很明顯, 易於辨認	20. 銀行自動櫃員機的數量足夠且功能齊全
性別	男性		3.65	3.83	3.72	3.35
	女性		3.50	3.73	3.77	3.50
年齡	未滿30歲		3.59	3.81	3.78	3.50
	30-39歲		3.49	3.71	3.75	3.39
	40歲以上		3.66	3.82	3.69	3.47
職業	公教人員		3.22	3.91	3.66	2.97
	科技產業		3.40	3.54	3.41	3.04
	金融業		3.74	3.81	3.87	3.67
	自由業		3.40	3.80	3.90	3.90
	學生		3.36	3.55	3.82	3.36
	其它		3.36	3.93	3.86	3.43
教育程度	高中職		3.64	3.82	3.73	3.86
	專科		3.66	3.75	3.75	3.48
	大學		3.53	3.81	3.75	3.38
	研究所以以上		3.00	3.50	3.81	3.06

5.6.3 差異性檢定

(1) 針對性別分析

屬性	17. 銀行櫃台的業務種類 是否標示清楚		18. 銀行環境設備的現代 化與裝璜的整齊清潔		19. 銀行的建築物或招牌很 明顯, 易於辨認		20. 銀行自動櫃員機的數量 足夠且功能齊全	
	卡方值	P 值	卡方值	P 值	卡方值	P 值	卡方值	P 值
性別	10.637	0.031	3.834	0.429	0.820	0.845	5.619	0.229

附註：若 p 值 < 0.05 有顯著差異；若 p 值 > 0.05 以上無顯著差異。

說明：

假設 Ho：不同性別顧客對該問項之滿意程度無差異。

假設 H1：不同性別顧客對該問項之滿意程度有差異。

結果顯示：17. 銀行櫃台的業務種類是否標示清楚

顯著性 p 值明顯地小於 0.05 有明顯差異，因此拒絕 Ho 接受 H1，即不同性別顧客對該問項之滿意程度有顯著性差異。



(2) 針對年齡分析

屬性	17. 銀行櫃台的業務種類 是否標示清楚		18. 銀行環境設備的現代 化與裝璜的整齊清潔		19. 銀行的建築物或招牌很 明顯, 易於辨認		20. 銀行自動櫃員機的數量 足夠且功能齊全	
	卡方值	P 值	卡方值	P 值	卡方值	P 值	卡方值	P 值
年齡	12.326	0.721	15.426	0.494	9.201	0.686	15.783	0.468

附註：若 p 值 < 0.05 有顯著差異；若 p 值 > 0.05 以上無顯著差異。

說明：

假設 Ho：不同年齡顧客對該問項之滿意程度無差異。

假設 H1：不同年齡顧客對該問項之滿意程度有差異。

結果顯示：顯著性 p 值均明顯地大於 0.05 無明顯差異，因此接受 Ho，即不同年齡顧客對該問項之滿意程度無顯著性差異。

(3) 針對職業分析

屬性	17. 銀行櫃台的業務種類 是否標示清楚		18. 銀行環境設備的現代 化與裝潢的整齊清潔		19. 銀行的建築物或招牌很 明顯, 易於辨認		20. 銀行自動櫃員機的數量 足夠且功能齊全	
	卡方值	P 值	卡方值	P 值	卡方值	P 值	卡方值	P 值
職業	49.048	0.000	35.843	0.016	28.373	0.019	47.929	0.000

附註：若 p 值 < 0.05 有顯著差異；若 p 值 > 0.05 以上無顯著差異。

說明：

假設 Ho：不同職業顧客對該問項之滿意程度無差異。

假設 H1：不同職業顧客對該問項之滿意程度有差異。

結果顯示：17. 銀行櫃台的業務種類是否標示清楚

18. 銀行環境設備的現代化與裝潢的整齊清潔

19. 銀行的建築物或招牌很明顯, 易於辨認

20. 銀行自動櫃員機的數量足夠且功能齊全

顯著性 p 值均明顯地小於 0.05 有明顯差異，因此拒絕 Ho 接受 H1，即不同職業顧客對該問項之滿意程度有顯著性差異。

(4) 針對教育程度分析

屬性	17. 銀行櫃台的業務種類 是否標示清楚		18. 銀行環境設備的現代 化與裝潢的整齊清潔		19. 銀行的建築物或招牌很 明顯, 易於辨認		20. 銀行自動櫃員機的數量 足夠且功能齊全	
	卡方值	P 值	卡方值	P 值	卡方值	P 值	卡方值	P 值
教育程度	30.251	0.003	15.699	0.205	5.829	0.757	21.801	0.040

附註：若 p 值 < 0.05 有顯著差異；若 p 值 > 0.05 以上無顯著差異。

說明：

假設 Ho：不同教育程度顧客對該問項之滿意程度無差異。

假設 H1：不同教育程度顧客對該問項之滿意程度有差異。

結果顯示：17. 銀行櫃台的業務種類是否標示清楚

20. 銀行自動櫃員機的數量足夠且功能齊全

顯著性 p 值明顯地小於 0.05 有明顯差異，因此拒絕 Ho 接受 H1，即不同教育程度顧客對該問項之滿意程度有顯著性差異。

5.6.4 樣本資料分析

一、平均數分析

顧客對於內部環境與硬體設備因素滿意程度的各個問項指標均在3.0以上，顯示受訪客戶對於國泰世華銀行的該項服務是偏向滿意，如表5.19所示。

二、標準差分析

標準差小代表一致性，顯示大部份的數值集中於平均數附近，若是標準差大代表分散度大，則大部份數值的分佈比較分散。

第十七題、銀行櫃台的業務種類是否標示清楚其標準差為 0.741

第十八題、銀行環境設備的現代化與裝璜的整齊清潔其標準差為 0.674

第十九題、銀行的建築物或招牌很明顯，易於辨認其標準差為0.686

顯示一致性程度比較高，平均數的代表性較強。

第二十題、銀行自動櫃員機的數量足夠且功能齊全其標準差為 0.976

顯示分散程度比較高，分析其可能原因：

1. 銀行因為自動櫃員機成本的考量及客戶人數之多寡未必於每一往來客戶群均裝設自動櫃員機，因此受訪客戶的分散程度比較高。
2. 客戶使用自動櫃員機的操作正確性。
3. 客戶使用自動櫃員機的時段，例如：中午時段是午休時間，很多客戶利用此一時段作交易。
4. 補摺機假日未能提供服務，造成客戶於假日時段交易之不便，因此受訪客戶的分散程度比較高。

表 5.19 內部環境與硬體設備因素的整體滿意程度分析表

樣本 滿意程度	項目	17. 銀行櫃台的 業務種類是否 標示清楚	18. 銀行環境設備 的現代化與裝 璜的整齊清潔	19. 銀行的建築物 或招牌很明顯， 易於辨認	20. 銀行自動櫃員 機的數量足夠 且功能齊全
有效樣本數		246	247	247	248
平均數		3.56	3.77	3.75	3.44
標準差		0.741	0.674	0.686	0.976

三、不滿意分析

根據調查結果表5.18內部環境與硬體設備因素的滿意程度之交叉分析表顯示，顧客對於內部環境與硬體設備因素的滿意程度低於3.0者即顯示受訪客戶對於國泰世華銀行該項服務是不滿意的。

(一)滿意程度低於3.0者，根據調查結果顯示計有：

第四題. 銀行自動櫃員機的數量足夠且功能齊全
以職業類別而言

1. 公教人員滿意程度值為2.97

(二)不滿意原因分析(如表5.20所示)

17. 櫃台的業務種類標示清楚，以「業務種類標示不明」及
「櫃台業務標示不清楚」次數為最多，分別占不滿意原因的36%。

18. 環境設備的現代化與裝璜的整齊清潔，以「設備不具現代化」次數為最多，占不滿意原因的43%。

19. 銀行的建築物或招牌很明顯，易於辨認，以「廣告招牌不明顯」次數為最多，占不滿意原因的46%。

20. 自動櫃員機的數量足夠且功能齊全，以「數量不足」次數為最多，分別占不滿意原因的64%。

表5.20 內部環境與硬體設備因素的不滿意原因分析表

項目	不滿意原因	次數	百分比%
17. 櫃台的業務種類標示清楚。	指示方向不清楚	6	28
	業務種類標示不明	8	36
	櫃台業務標示不清楚	8	36
18. 環境設備的現代化與裝璜的整齊清潔。	建築物裝璜老舊	2	29
	設備不具現代化	3	43
	視分行而定	1	14
	服務台不夠美觀專業	1	14
19. 銀行的建築物或招牌很明顯，易於辨認。	廣告招牌不明顯	5	46
	建築物不明顯	2	18
	招牌不易辨認	2	18
	不易停車	1	9
	招牌很醜	1	9
20. 自動櫃員機的數量足夠且功能齊全。	數量不足	32	64
	功能不足	5	10
	故障率太高	11	22
	無設置提款機	1	2
	補摺機不足	1	2

5.7 滿意值差異分析

假設 1

H1：「顧客人口統計變數」對「服務態度與效率」的服務品質有顯著差異。

假設 1.1

H1：顧客性別不同對「服務態度與效率」的服務品質有顯著差異。

假設 1.2

H1：顧客年齡不同對「服務態度與效率」的服務品質有顯著差異。

假設 1.3

H1：顧客職業不同對「服務態度與效率」的服務品質有顯著差異。

假設 1.4

H1：顧客教育程度不同對「服務態度與效率」的服務品質有顯著差異。

假設 2

H1：「顧客人口統計變數」對「存款業務與服務結構」的服務品質有顯著差異。

假設 2.1

H1：顧客性別不同對「存款業務與服務結構」的服務品質有顯著差異。

假設 2.2

H1：顧客年齡不同對「存款業務與服務結構」的服務品質有顯著差異。

假設 2.3

H1：顧客職業不同對「存款業務與服務結構」的服務品質有顯著差異。

假設 2.4

H1：顧客教育程度不同對「存款業務與服務結構」的服務品質有顯著差異。

假設 3

H1：「顧客人口統計變數」對「專業知識」的服務品質有顯著差異。

假設 3.1

H1：顧客性別不同對「專業知識」的服務品質有顯著差異。

假設 3.2

H1：顧客年齡不同對「專業知識」的服務品質有顯著差異。

假設 3.3

H1：顧客職業不同對「專業知識」的服務品質有顯著差異。

假設 3.4

H1：顧客教育程度不同對「專業知識」的服務品質有顯著差異。

假設 4

H1：「顧客人口統計變數」對「安全因素」的服務品質有顯著差異。

假設 4.1

H1：顧客性別不同對「安全因素」的服務品質有顯著差異。

假設 4.2

H1：顧客年齡不同對「安全因素」的服務品質有顯著差異。

假設 4.3

H1：顧客職業不同對「安全因素」的服務品質有顯著差異。

假設 4.4

H1：顧客教育程度不同對「安全因素」的服務品質有顯著差異。

假設 5

H1：「顧客人口統計變數」對「內部環境與硬體設備因素」的服務品質有顯著差異。

假設 5.1

H1：顧客性別不同對「內部環境與硬體設備因素」的服務品質有顯著差異。

假設 5.2

H1：顧客年齡不同對「內部環境與硬體設備因素」的服務品質有顯著差異。

假設 5.3

H1：顧客職業不同對「內部環境與硬體設備因素」的服務品質有顯著差異。

假設 5.4

H1：顧客教育程度不同對「內部環境與硬體設備因素」的服務品質有顯著差異。



一、平均數分析

根據平均數 T 檢定分析男性與女性的滿意程度，在所有問項當中，其中 P 值小於 0.05 者的問項如表 5.21 所示，顯示男性滿意程度與女性滿意程度是有顯著差異的，表示在這二項問項當中男性滿意值明顯高於女性滿意值。

本研究其他問項 P 值均大於 0.05，顯示男性滿意程度與女性滿意程度是沒有顯著差異性的。

5.21 平均數 T 檢定分析表

項目	男性滿意值	女性滿意值	t	p
1. 行員良好的禮貌與親切的態度。	3.90	3.62	3.117	0.02
11. 行員具有專業知識能力並熟悉作業內容。	3.82	3.51	3.430	0.001

附註：P < 0.05

二、變異數分析

(一)年齡屬性變異數分析

各個問項以年齡為屬性之變異數分析結果，並無顯著性差異，顯示各年齡層的受訪顧客之滿意程度並無顯著性差異存在。

(二)職業屬性變異數分析

各個問項以職業屬性之變異數分析結果，問項中其有顯著性差異者列舉如表 5.22 所示

5.22 職業屬性變異數分析表

項目	F值	P值	事後滿意程度分析
2. 行員整齊清潔的儀表且經常面帶微笑。	4.612	0.000	金融業 > 科技產業
4. 臨櫃交易平均等待的時間為多久？	4.597	0.001	金融業 > 公教人員
17. 櫃台的業務種類標示清楚。	4.023	0.002	金融業 > 公教人員
19. 銀行的建築物或招牌很明顯，易於辨認。	3.444	0.005	金融業 > 科技產業
20. 自動櫃員機的數量足夠且功能齊全（包括提款、存款、匯款、轉帳、繳費、補摺）。	5.474	0.000	金融業 > 公教人員 金融業 > 科技產業

附註：P < 0.05

分析

(1)以職業為屬性的變異數分析當中，公教人員滿意度偏低者計有：

- 4. 臨櫃交易平均等待的時間為多久？
- 17. 櫃台的業務種類標示清楚。
- 20. 自動櫃員機的數量足夠且功能齊全(包括提款、存款、匯款、轉帳、繳費、補摺)。

(2)以職業為屬性的變異數分析當中，科技產業滿意度偏低者計有：

- 2. 行員整齊清潔的儀表且經常面帶微笑。
- 19. 銀行的建築物或招牌很明顯，易於辨認。
- 20. 自動櫃員機的數量足夠且功能齊全(包括提款、存款、匯款、轉帳、繳費、補摺)。

(三)教育程度屬性變異數分析

各個問項以教育程度屬性之變異數分析結果，問項中其有顯著性差異者列舉如表 5.23 所示

5.23 教育程度屬性變異數分析表

項目	F值	P值	事後滿意程度分析
4. 臨櫃交易平均等待的時間為多久？	5.444	0.001	高中職 > 研究所 專科 > 研究所 大學 > 研究所
5. 銀行的各項業務申請手續精簡。	3.749	0.012	高中職 > 研究所
9. 櫃台窗口的數目夠多。	4.083	0.007	專科 > 研究所 大學 > 研究所
10. 銀行依客戶等待人數之多寡而機動調整人力。	4.401	0.005	專科 > 研究所 大學 > 研究所
11. 行員具有專業知識能力並熟悉作業內容。	4.319	0.005	高中職 > 研究所 專科 > 研究所 大學 > 研究所
12. 銀行滿足顧客一次購足之全方位專業服務。	3.053	0.029	專科 > 研究所
14. 銀行重視客戶與銀行往來資料的保密與隱私權	4.136	0.007	高中職 > 研究所 專科 > 研究所 大學 > 研究所
16. 銀行所紀錄之交易資料皆正確無誤。	3.794	0.011	高中職 > 研究所 專科 > 研究所 大學 > 研究所
17. 櫃台的業務種類標示清楚。	3.889	0.010	專科 > 研究所

附註：P < 0.05

以教育程度為屬性的變異數分析當中學歷愈高者，滿意程度愈低，顯示高學歷族群偏向於要求較高品質水準的銀行服務。

5.8 未來服務應加強改善的項目

根據本研究結果發現，經由李克綜合尺度(Likert Scale)分析，各個問項指標均在3.0以上，顯示客戶對於國泰世華銀行關於本研究的各項服務整體是偏向滿意的。

針對未來服務品質更進一步的提升，本研究將本次所有調查項目的滿意程度加以平均，得到本研究的所有問項之平均滿意程度為3.50，利用單樣本T檢定將低於3.50的問項，將之列為未來服務應該優先加強改善的項目（整理如表5.24所示）。

假設：Ho：平均滿意值 \geq 3.5

H1：平均滿意值 $<$ 3.5

5.24單樣本T檢定分析表

項 目	Test Value=3.5		
	T 值	P 值	結果
1. 行員良好的禮貌與親切的態度。	4.810	0.000	大於3.5
2. 行員整齊清潔的儀表且經常面帶微笑。	3.349	0.001	大於3.5
3. 服務熱誠迅速回答顧客的問題。	2.481	0.014	大於3.5
4. 臨櫃交易平均等待的時間為多久？	-6.409	0.000	小於3.5
5. 銀行的各項業務申請手續精簡。	-4.129	0.000	小於3.5
6. 完整的業務種類與服務項目。	1.483	0.139	等於3.5
7. 利率以及各項業務所收取的手續費是否合理。	-8.617	0.000	小於3.5
8. 銀行所設計的各项申請書表格十分清楚詳盡。	-3.070	0.002	小於3.5
9. 櫃台窗口的數目夠多。	-6.538	0.000	小於3.5
10. 銀行依客戶等待人數之多寡而機動調整人力。	-7.782	0.000	小於3.5
11. 行員具有專業知識能力並熟悉作業內容。	2.644	0.009	大於3.5
12. 銀行滿足顧客一次購足之全方位專業服務。	1.158	0.248	等於3.5
13. 提供相關的理財諮詢服務。	-0.903	0.368	等於3.5
14. 銀行重視客戶與銀行往來資料的保密與隱私權	4.355	0.000	大於3.5
15. 銀行名聲好, 形象佳, 可以讓客戶信賴。	6.642	0.000	大於3.5
16. 銀行所紀錄之交易資料皆正確無誤。	4.576	0.000	大於3.5
17. 櫃台的業務種類標示清楚。	1.204	0.230	等於3.5
18. 環境設備的現代化與裝璜的整齊清潔。	6.275	0.000	大於3.5
19. 銀行的建築物或招牌很明顯, 易於辨認。	5.793	0.000	大於3.5
20. 自動櫃員機的數量足夠且功能齊全 (包括提款、存款、匯款、轉帳、繳費、補摺)。	-0.911	0.363	等於3.5

未來服務應加強改善的項目(整理如表5.25所示)。

表5.25 未來服務應加強改善項目分析表

項目	不滿意原因	次數
4. 臨櫃交易平均等待的時間為多久? (滿意程度: 3.09)	五分鐘以內	70
	五分鐘至十分鐘	148
	十分鐘以上	27
5. 銀行的各項業務申請手續精簡。 (滿意程度: 3.28)	手續繁雜	16
	申請表格太複雜	15
	資料填寫太多	19
7. 利率以及各項業務所收取的手續費是否合理。 (滿意程度: 3.03)	利率太高	26
	手續費收取太高	28
	費用收取不合理	21
8. 銀行所設計的各项申請書表格十分清楚詳盡。 (滿意程度: 3.36)	申請手續繁雜	4
	申請表格太複雜	11
	表格填寫資料太多	10
9. 櫃台窗口的數目夠多。 (滿意程度: 3.14)	作業速度太慢	17
	櫃台窗口太少	37
	等待人數太多	14
10. 銀行依客戶等待人數之多寡而機動調整人力。 (滿意程度: 3.09)	未機動調整人力	27
	調整時機太慢	19
	調整之人力不夠	17

第陸章 結論與建議

6.1 結論

如何維持卓越的服務品質與顧客滿意程度，已成為目前銀行業經營的重要課題與挑戰，對管理階層而言，要維持穩定且快速的服務系統，除了要具備良好的人力素質之外，更需要結合顧客真正的需求以改善銀行的服務品質水準，面對金融商品化的潮流，更需強調產品與顧客的關係，並依照顧客需求打造金融商品，更重要的是竭盡所能展現核心能力(Core Competence)，以往的金融業服務者，常選定多項產品，做為品牌銷售的主力，然而卻也因此忽略了客戶需要的是什麼，以致沒有針對特定的市場需求與客戶喜好，提供整套的金融產品服務與客戶關係的經營。

近年來台灣金融產業因市場競爭激烈，家數眾多，市場集中度低，缺乏國際競爭力，使得獲利持續下降，因此台灣的銀行業應該著眼於核心業務方面的競爭，選擇自己擁有較大優勢和機會的若干核心業務，重點分配人才與資金，以增進資本的運用效率，將焦點放在特定的客戶群，強化這方面的設備及技術，其次是差異化策略，因為國內銀行同質性太高，在面對競爭時，應思考從品牌形象、運用科技、創造特色、貼心客服及開拓新通路這五個構面，形成強烈的對比與差異，以提供比別家銀行更優質的服務。

政府透過立法先後通過金融合併法、金融控股公司法之金融六法之立法程序，營造有利之產業環境，國泰銀行與世華銀行合併，國泰金控合併後總資產高達新台幣二兆元，成為台灣最大金控集團，以市值計則為亞太地區（除澳紐與日本之外）第四大的金融機構。總市值將達三千八百五十億元，總資產達新台幣二兆一千億元，客戶數超過一千萬以上，將近全台人口數的一半，總價值為一千一百四十六億元，亦創國內金控併購金額最高紀錄，未來金融業跨業經營型態確立，利於推動購併及金融大型化，有助金融產業長期發展，銀行與證券、保險等跨業整合朝大型化金融集團方式經營，以迎向現今全球金融產業積極從事購併與業務整合之趨勢。

我國在加入世界貿易組織(WTO)之後，面臨其他國家兼具銀行、證券、保險優勢金融機構的競爭將是無可避免的，跨業經營對於金融業有以下優點：業務類型增多、效率提高、獲致規模經濟、單位成本降低、分散風險，金融機構跨業經營對於消費者的優點是更能使個人理財的各個主要項目在同一機構內完成，給予消費者到「金融百貨公司」就可以「一次購足」的便利性，以提高客戶更完備的金融服務。

根據本研究對於國泰世華銀行服務品質滿意程度之調查結果作出以下幾點結論：

一、本研究根據專家與學者對於影響銀行服務品質的因素分析及參照銀行的業務範圍與特性加以歸納分析出銀行業影響存款業務服務品質之五大要素，而依據五大要素設計成問卷調查的模式，根據李克綜合尺度(Likert Scale)五等分量表調查結果之分析顯示各個問項指標均在3.0以上，顯示客戶對於國泰世華銀行關於本研究調查的各項服務整體是偏向滿意的。

二、針對未來服務品質更進一步的提升，將本次調查滿意程度低於3.50的問項，依顧客不滿意的項目及原因列為未來服務應該優先加強改善的項目，歸納整理如下：

- (1) 臨櫃交易平均等待的時間太久。
- (2) 銀行的各項業務申請手續太複雜。
- (3) 利率以及各項業務所收取的手續費過高且不合理。
- (4) 銀行所設計的各项申請書表格不夠清楚詳盡。
- (5) 櫃台窗口的數目不夠多。
- (6) 銀行未能夠依客戶等待人數之多寡而機動調整人力。

6.2 建議

一、根據顧客對於不滿意的項目及原因，本研究提出以下四點建議：

(1)精簡銀行的各項業務申請手續且各項申請書表格十分清楚詳盡：

如此可簡化作業流程，提高行員作業效率，提升顧客滿意程度。

(2)利率以及各項業務所收取的手續費合理化：

根據客戶的品格、能力、擔保品、資本及還款能力來訂立具競爭力的利率水準，並依據客戶的貢獻度來訂定合理化的手續費標準。

(3)依客戶等待人數之多寡而機動調整人力以縮短顧客臨櫃交易平均等待的時間：

銀行人力的離峰與尖峰時段、月底時段、繳納稅捐的季節或是證券股市行情熱絡之際，均應依客戶等待人數之多寡而機動調整人力。

(4)增設自動化設備以彌補櫃台窗口數目之不足：

應朝向電子銀行業務發展，增加電腦設備的投資，利用電話語音、網際網路、自動櫃員機等簡化作業流程，提供客戶快速、低成本又安全的服務，況且自動化服務可拓展銀行通路，可於人潮眾多且適當的地點增設自動化設備，金流自動化的發展不僅為金融業者帶來另一銷售管道，更可以規劃出新的經營策略，尋求創造新的獲利模式，才能為銀行的永續發展奠定良好的基礎。

二、國泰金融控股公司如何能透過旗下各子公司在通路、客戶資訊、及硬體設備的交互運用而達到綜效，必須確實掌握消費者的習性，透過客戶資料庫關係管理系統(CRM；Customer Relationship Management)來整合，所以成立金控後要如何管理國泰金控龐大的客戶資料，並將之轉化為經營資訊，乃是未來重要的經營方針，未來客戶關係經營管理方針建議如下：

- (1)拓展業務規模：可依客戶採購之偏好，來評估與分配組織的資源
- (2)提升服務品質：客服人員直接於電話線上快速回應(QR)客戶之需求，用進而針對不同市場區隔，規劃行銷活動改變購買行為
- (3)提升經營績效：CRM強調企業的流程設計且以顧客為導向，可減低各項成本，尤其是行銷費用，以提高公司公司營運績效
- (4)提升公司形象：可以藉此將金融業提昇至『科技服務業』的層次，塑造新的企業形象
- (5)建立客戶忠誠度：透過客戶管理(CM)、顧客滿意(CS)、快速回應(QR)及顧客關係管理(CRM)，以高品質的服務及滿意程度，建立顧客忠誠度。
- (6)提供完整的理財諮詢管道與服務：

因為國泰世華銀行的證券劃撥業務在國內銀行當中居於領導地位，擁有大量且優質的投資客戶群，而且目前處於低利率水準時代，加以分析並勾勒出一組完整的銷售模型，深入地標示出特定的市場，產品以及顧客，以進行交叉銷售，財富管理領域是未來極待開發且深具潛力的市場。

參考文獻

中文部分

1. 王克捷等譯(1990)，服務業的經營策略，天下叢書。
2. 林鉅亮(2001)，「提升我國新銀行競爭力之研究」，臺灣大學財務金融研究所碩士論文。
3. 林宗仁(2004)，「大台北地區行動電話系統直營門市服務品質、顧客滿意與顧客忠誠度之研究」，交通大學經營管理研究所碩士論文。
4. 洪永祥(2002)，「銀行服務品質的績效評估」，交通大學工業工程研究所碩士論文。
5. 朱敏慎(1995)，「公民營銀行對一般民眾的服務品質之探討與分析」，交通大學管理科學研究所碩士論文。
6. 鄭正宗(1998)，銀行法，書泉出版社。
7. 陳石進(1997)，銀行管理，前程企業管理有限公司。
8. 顏月珠(1991)，統計學，三民書局。
9. 胡政源(2001)，行銷研究，海頓出版社。
10. 黃俊英著(1992)，行銷研究—管理與技術，華泰書局。
11. 蔡武德(1998)，全面品管，復文書局，頁 38~46。
12. 蔡信夫，洪碧霞，「本國銀行營業單位經營績效與服務品質之實證研究」，管理與系統，第一卷第一期，頁 89~90。
13. 楊錦洲，「顧客用來評估服務品質的特性」，品質管制月刊，第二十九卷第三期，頁 164~165。
14. 楊素芬(2002)，品質管制，華泰文化事業公司。
15. 戴久永(1991)，品質管理，三民出版社。

英文部分

1. Lovelock, Christopher H. Managing Services, pp. 217~218 .
2. Colletti, D. L. (1987), “Retail Banking Success: A Question of Quality,” Banking Administration, pp. 42~48 .
3. Schvaneveldt, S. J. T. Enkawa & M. Miyakawa (1991), “Consumer Evaluation, Perspectives of Service Quality : Evaluation and Two-way Model of Quality ,” Total Quality Management, Vol. 2, No. 2, pp. 149~p161 .
4. Parasuraman A., V. A. Zeithamal & L. L. Berry (1985), “A Coneptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research” , Journal of Marketing, pp. 44~45 .
5. Gronross, C. (1984), “A Service Quality Model and Its Marketing Implications,” European Journal of Marketing, pp. 36~44 .
6. Juran, J. M. (1986), “Universal Approach to Managing for Quality” , Quality progress, pp. 10~24

敬啟者：您好！

首先感謝您願意在百忙之中抽空填答此問卷。這是一份 MBA 的碩士研究問卷，主要目的在做顧客對國泰世華銀行服務滿意程度之調查研究。

您寶貴的意見攸關本研究之成敗，懇切期盼您的熱心協助，在此向您致上最崇高的謝意！

第一題、基本資料

1.您的性別是：1. 男；2. 女。

2.您的年齡是：1. 未滿 18 歲；2. 18-29 歲；3. 30-39 歲；4. 40-49 歲；5. 50-59 歲；6. 60 歲以上。

3.您的職業是：1. 公教人員；2. 科技產業；3. 金融業；4. 自由業；5. 學生；6. 其它。

4.教育程度 國中以下；高中職；專科；大學；研究所以上。

第二題、服務態度與效率

項 目	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	無法回答	不滿意或非常不滿意者，請勾選下列原因（可複選）
1. 行員良好的禮貌與親切的態度。							1. <input type="checkbox"/> 服務禮貌不佳. 2. <input type="checkbox"/> 行員欠缺親和力 3. <input type="checkbox"/> 服務態度不佳. 4. <input type="checkbox"/> 其他_____
2. 行員整齊清潔的儀表且經常面帶微笑。							1. <input type="checkbox"/> 穿著不整齊. 2. <input type="checkbox"/> 服務人員欠缺笑容 3. <input type="checkbox"/> 服務態度不佳. 4. <input type="checkbox"/> 其他_____
3. 服務熱誠迅速回答顧客的問題。							1. <input type="checkbox"/> 未迅速回應客戶問題 2. <input type="checkbox"/> 行員欠缺熱誠. 3. <input type="checkbox"/> 服務態度不佳. 4. <input type="checkbox"/> 其他_____
4. 臨櫃交易平均等待的時間為多久？							1. <input type="checkbox"/> 五分鐘以內. 2. <input type="checkbox"/> 五分鐘至十分鐘. 3. <input type="checkbox"/> 十分鐘以上. 4. <input type="checkbox"/> 其他_____
5. 銀行的各項業務申請手續精簡。							1. <input type="checkbox"/> 手續繁雜 2. <input type="checkbox"/> 申請表格太複雜 3. <input type="checkbox"/> 資料填寫太多. 4. <input type="checkbox"/> 其他_____

第三題、存款業務與服務結構

項 目	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	無法回答	不滿意或非常不滿意者，請勾選下列原因（可複選）
1. 完整的業務種類與服務項目。							1. <input type="checkbox"/> 業務種類太少 2. <input type="checkbox"/> 新種產品開發不積極 3. <input type="checkbox"/> 服務項目太少 4. <input type="checkbox"/> 其他_____
2. 利率以及各項業務所收取的手續費是否合理。							1. <input type="checkbox"/> 利率太高. 2. <input type="checkbox"/> 手續費收取太高 3. <input type="checkbox"/> 費用收取不合理 4. <input type="checkbox"/> 其他_____
3. 銀行所設計的各项申請書表格十分清楚詳盡。							1. <input type="checkbox"/> 申請手續繁雜 2. <input type="checkbox"/> 申請表格太複雜 3. <input type="checkbox"/> 表格填寫資料太多. 4. <input type="checkbox"/> 其他_____
4. 櫃台窗口的數目夠多。							1. <input type="checkbox"/> 作業速度太慢. 2. <input type="checkbox"/> 櫃檯窗口太少. 3. <input type="checkbox"/> 等待人數太多. 4. <input type="checkbox"/> 其他_____
5. 銀行依客戶等待人數之多寡而機動調整人力。							1. <input type="checkbox"/> 未機動調整人力. 2. <input type="checkbox"/> 調整時機太慢 3. <input type="checkbox"/> 調整之人力不夠 4. <input type="checkbox"/> 其他_____

第四題、專業知識

項 目	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	無法回答	不滿意或非常不滿意者，請勾選下列原因（可複選）
1.行員具有專業知識能力並熟悉作業內容。							1. <input type="checkbox"/> 專業知識不足.2. <input type="checkbox"/> 作業流程不熟悉 3. <input type="checkbox"/> 產品內容不熟悉 4. <input type="checkbox"/> 其他_____
2.銀行滿足顧客一次購足之全方位專業服務。							1. <input type="checkbox"/> 商品不符需求.2. <input type="checkbox"/> 商品設計不佳 3. <input type="checkbox"/> 商品種類不足 4. <input type="checkbox"/> 其他_____
3.提供相關的理財諮詢服務。							1. <input type="checkbox"/> 未提供客戶理財資訊.2. <input type="checkbox"/> 理財資訊不足 3. <input type="checkbox"/> 理財服務不夠專業 4. <input type="checkbox"/> 其他_____

第五題、安全因素

項 目	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	無法回答	不滿意或非常不滿意者，請勾選下列原因（可複選）
1.銀行重視客戶與銀行往來資料的保密與隱私權							1. <input type="checkbox"/> 銀行不夠重視. 2. <input type="checkbox"/> 資料的保密不足 3. <input type="checkbox"/> 侵犯客戶隱私.4. <input type="checkbox"/> 其他_____
2.銀行名聲好,形象佳,可以讓客戶信賴。							1. <input type="checkbox"/> 名聲不好. 2. <input type="checkbox"/> 形象不佳 3. <input type="checkbox"/> 不足以讓客戶信賴 4. <input type="checkbox"/> 其他_____
3.銀行所紀錄之交易資料皆正確無誤。							1. <input type="checkbox"/> 曾經發生錯誤.2. <input type="checkbox"/> 偶而發生錯誤 3. <input type="checkbox"/> 經常發生錯誤.4. <input type="checkbox"/> 其他_____

第六題、內部環境與硬體設備因素

項 目	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	無法回答	不滿意或非常不滿意者，請勾選下列原因（可複選）
1.櫃台的業務種類標示清楚。							1. <input type="checkbox"/> 指示方向不清楚.2. <input type="checkbox"/> 業務種類標示不明 3. <input type="checkbox"/> 櫃台業務標示不清楚 4. <input type="checkbox"/> 其他_____
2.環境設備的現代化與裝璜的整齊清潔。							1. <input type="checkbox"/> 環境髒亂. 2. <input type="checkbox"/> 建築物裝璜老舊 3. <input type="checkbox"/> 設備不具現代化 4. <input type="checkbox"/> 其他_____
3.銀行的建築物或招牌很明顯,易於辨認。							1. <input type="checkbox"/> 廣告招牌不明顯.2. <input type="checkbox"/> 建築物不明顯 3. <input type="checkbox"/> 招牌不易辨認 4. <input type="checkbox"/> 其他_____
4.自動櫃員機的數量足夠且功能齊全(包括提款、存款、匯款、轉帳、繳費、補摺)。							1. <input type="checkbox"/> 數量不足. 2. <input type="checkbox"/> 功能不足. 3. <input type="checkbox"/> 故障率太高 4. <input type="checkbox"/> 其他_____

本問卷到此結束,煩請再次檢查您所填答的問卷有無遺漏之處,並感謝您的熱心幫助!

敬祝您身體健康、萬事如意!

交通大學 交通運輸研究所
藍武王 教授
碩士班研究生 楊銘齡 敬上