

# 銀行業服務品質與經營績效之關係研究-以玉山銀行為例

蔡敏川、劉原超；唐啟發

E-mail: 9206840@mail.dyu.edu.tw

## 摘要

中文摘要 本研究係探討銀行的服務品質、顧客滿意度並分析銀行服務品質與其經營績效間之關係。本研究以衡量銀行服務品質之SERVQUAL量表及中央銀行發行之「本國銀行營運績效季報」為基礎，根據三回合德菲法(DELPHI METHOD)邀請金融專家座談、探訪、之後再次以20位專家座談會之匿名意見，進行服務品質與經營績效指標的篩選，對指標內容提出修正，研究分析結果，提出下列結論：一、服務品質之實際表現水準與經營績效間有明顯的正向關係。二、但如有創新金融產品或策略聯盟時，則服務品質對於經營績效之間，並沒有明顯的關係性存在。三、在銀行業中，服務品質是一家銀行的無形資產，因此提昇服務品質對銀行最終的獲利有顯著的幫助。四、探討玉山銀行服務品質與經營績效間之關係性，俾供業界經營上之參考。關鍵字：服務品質、經營績效、創新金融產品。

關鍵詞：服務品質；經營績效；創新金融產品

## 目錄

目錄封面內頁 簽名頁 授權書	iii 中文摘要
v 英文摘要	vi 誌謝
viii 目錄	ix 圖目錄
xii 表目錄	xiii 符
1 第一節、研究背景	1 第二節、研究動機
2 第三節、研究目的	3 第二章、文獻探討
4 第一節、服務品質的觀念性架構與衡量要素	4 一、服務品質的定義
4 二、服務的特性	5 三、服務品質的衡量與SERVQUAL量表
度與服務品質之相關研究	7 四、顧客滿意
10 第二節、銀行服務品質與經營環境分析	14 一、銀行的定義與功能
14 二、銀行服務品質特性與重要性	16 三、銀行之經營原則
行業經營環境分析與發展趨勢	18 四、銀
24 第三節、銀行服務品質與經營績效之探討	37 一、服務品質與經營績效之相
37 二、服務品質與經營績效之評估方法	38 第三章、研究方法
55 第一節、研究方法	55 第二節、研究流程
57 第三節、研究範圍	59 第四節、研究限制
62 第四章、研究分析	63 第一節、樣本之選取
63 一、選樣標準	63 第二節、基本資料分析
64 一、經營績效分析	64 二、財務及營運比率定義說明
料分析	66 第三節、個案資
71 一、華信銀行	71 二、台新銀行
74 三、富邦銀行	77 第五章、玉山銀行個案分析
81 第一節、基本資料分析	81 一、簡介
81 二、組織系統圖	82 三、經營特色與競爭策略
83 第六章、結論與建議	88 第一節、結論
88 第二節、建議	89 參攷文獻
91 附錄	98 圖
目錄 圖2-1 顧客知覺服務品質與顧客滿意度	11 圖3-1 研究流程圖
信銀行組織系統圖	58 圖4-1 華
73 圖4-2 台新銀行組織系統圖	75 圖4-3 富邦銀行組織系統圖
78 圖5-1 玉山銀行組織系統圖	82 表目錄 表2-1 SERVQUAL量表構面表
18 表2-2 瑞士洛桑國際管理學院(IMD)報告中我國金融實力排名變動表	27 表2-3 世
界經濟論(WEF)報告中我國金融實力排名變動表	29 表2-4 各類型金融機構相對競爭優弱勢對照表
32 表2-5 各項環境因素對各類型金融機構經營之影響對照表	36 表2-6 銀行服務品質構面彙總表
39 表2-7 財務比率法相關文獻彙總表	43 表2-8 財務比率法相關文獻彙總表(續)
45 表2-9 主要財務及營運比率	51 表2-10 資料包絡分析法相關文獻研究變數彙總表
53 表3-1 2000年銀行服務品質大調查	60 表3-1 2000年銀行服務品質大調查(續)

## 參考文獻

- 一、中文文獻 1. 王精文, 沙俊豪, 「綜合證券高服務品質與業績績效關係之研究」, 企業管理學報, 第48期2000。 2. 王婷怡, 「顧客滿意、服務品質及服務價值性研究---以大台北地區百貨公司化粧品專櫃為例」, 交通大學管理科學研究所碩士論文, 1998。 3. 洪修遠, 「商業銀行財務績效之研究---DEA與因素分析法之比較」, 成功大學管理研究所碩士論文, 1996。 4. 洪碧霞, 「銀行經營績效與服務品質之員證研究」, 淡江大學管理拜學研究所未出版碩士論文, 1992。 5. 林明相, 「台灣行動電話顧客滿意影響因素之研究---以大台北地區為例」, 交通大學管理科學研究所, 碩士論文, 1998。 6. 邱振崑, 「我國銀行業經營績效分析」台北銀行刊, 1995。 7. 徐中琦, (1994年)「國內商業銀行服務品質與其經營績效之研究」中國文化大學企業管理研究所碩士論文, 1994。 8. 何雅惠, 「銀行分支機構數與經營績效關係之研究」, 成功大學企業管理研究所碩士論文, 1998。 9. 侯采雯, 「銀行經營績效之資訊表達」, 國立台灣大學會計學研究所碩士論文, 1999。 10. 范秋鳳、傅清濤, 「2002我國金融業營運趨勢展望問卷調查」台灣金融研究院, 2002。 11. 尚郁慧, 「本國一般銀行顧客滿意與忠誠度關係之研究」, 淡江大學管理科學研究所碩士論文, 1996。 12. 周麗真, 「以財務比率建立銀行經營績效評鑑模型之研究」, 淡江大學管理拜學研究所未出版碩士論文, 1996。 13. 胡維釗, 「台灣地區銀行業經營績效之比率與分析」, 國立台灣大學商業研究所碩士論文, 1993。 14. 陳錦村, 「商業銀行財務比率之特性分析」, 基層金融, 第二十八期, 1982。 15. 陳晏如, 「銀行業服務品質之實證研究」, 政治大學企業管理研究所未出版碩士論文, 1988。 16. 陳欽榮, 「電信服務品質實証研究---以電信總局專戶服務為例」東吳大學企業管理研究所, 碩士論文, 1995。 17. 張紹孔, 「銀行業服務彈性能力與服務品質和事業績效關係實証之研究」銘傳大學管理拜學研究所碩士論文, 1999。 18. 張雅玲, 「運用資訊拜技於餐飲服務品質成本衡量之研究」, 大葉大學資訊管理研究所碩士論文, 1998。 19. 黃玟琦, 「銀行服務品質與經營績效關聯性之研究」國立中正大學會計學研究所碩士論文, 2000。 20. 黃達業, 「提升我國金融機構競爭力之研究」, 台灣金融研訓院金融專題研究報告, 2001。 21. 黃敏助, 「銀行經營績效模型之研究---以台灣本國銀行為例」, 淡江大學管理科學研究所碩士論文, 1994。 22. 馬裕豐, 「銀行分支單位經營績效衡量模式之構建---資料包絡分析模式(DEA)的應用」, 交通大學管理科學研究所未出版碩士論文, 1993。 23. 楊怡芳, 「銀行業服務品質、營運效率與獲利性關聯性之研究」國立彰化師範大學高業教育系碩士班碩士論文, 2002。 24. 蔡素翠, 「台灣金融機構經營績效分析---以上市上櫃銀行為例」義守大學管理科學研究所碩士論文, 2001。 25. 蔡明忠, 「加入WTO與世界接軌, 金融業的獨戰與契機」富邦文教基金會, 2002。 26. 蔡有財, 1982年, 「商業銀行流動性管理之研究」, 台北市銀行經濟研究叢書, 1982。 27. 劉金華, 「金融管理」捷太出版社, 1999。 28. 謝坤民, 「人壽保險服務品質之探討」季刊第106期, 1997。 29. 謝祥孟, 「顧客滿意度模式之員証研究---以台北市本國一般商業銀行為例」, 台灣大學商學研究所未出版碩士論文, 1996。 30. 賴仲庸, 「台北市人壽保險市場服務品質之實証研究」, 東吳大學企業管理研究所, 碩士論文, 1995。 31. 陸幼麟, 「台灣壽險業服務品質之研究」, 中興大學企業管理研究所, 碩士論文, 1995。 32. 趙松山, 「台北市會計師事務所服務品質之實証研究」, 東吳大學企業管理研究所, 碩士論文, 1995。 33. 華英傑, 「服務品質顧客滿意度與購買傾向關係之研究---保險業之實證」, 政治大學企業管理研究所, 碩士論文, 1996。 34. 廖見文, 「台灣商業銀行服務品質管理之研究」, 基層金融第34期, 1996。 35. 葉炳宏, 「銀行全面性品管制度的建立」, 基層金融第八期, 1983。 36. 翁崇雄, 「影響消費者評量服務品質與服務價值之研究」, 品質學報, 第四卷第二期, 1993。 37. 銀行法, 總統修正公布, 1993 38. 經濟日報, 「中華民國90年金融証券年鑑」, 2001。 39. 華信銀行、台新銀行、富邦銀行、玉山銀行年報, 2001。 40. 中央銀行金融業務檢處(2001年12月底)「財務及營運比率定義說明」「本國銀行營運績效季報」, 2001。 41. 中央銀行學務檢查處金融機構業務概況年報, 1997-2000。 42. 中央銀行學務檢查處金融機構重要業務統計表, 1997-2000。 43. 財政部金融統計金融業務統計輯要, 2001。 44. 中央銀行經濟研究處金融統計月報, 2001。 45. 商業週刊「銀行服務品質大調查」, 2001。 二、英文文獻 1. Aly, H. Y., R. Grabowski, C. Pasurka, and N. Rangan, "Technical, Scale, and Allocative Efficiencies in U.S. Banking --- An Empirical Investigation." Review of Economics Andd Statistics, May, 1990. 2. Bolton, Ruth N. and James H. Drew "A Multistage Model of Customers' Assessments of Service Quality and Value," Journal of Consumer Research, Vol.17, 1991. 3. Buttle, F. "SERVQUAL: review, critique, research agenda," European Journal of Marketing, Vol.36, 1996. 4. Chidester, John A. "Tailoring Your Survey," Credit Union Management, Vol.18, 1995. 5. Collier, David A. "Measuring and Managing Service Quality," Service Management Effectiveness, Jossey-Bass Publishers, 1990. 6. Collier, David A. "A Service Quality Process Map for Credit Card Processing," Decision Sciences, Vol.22, 1991. 7. Cronin, J. Joseph and Steven A. Taylor, "Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension," Journal of Marketing, Vol.56, 1992. 8. Gronroos, Christian, Strategic Management and Marketing in the Service Sector, Helsing fors: Swedish Sschool of Economics and Business Administration, 1982. 9. Lewsis, B., and Mitchell, V. "Defining and Measuring the Quality of Custom Service," Marketing Intelligence and Planning, " Vol.8, 1990. 10. Mels. Gerhard, Christo Boshoff, and Deon Nel, "The Dimension of Service Quality: The Original European Perspective Revisited," Service Industries Journal, Vol.17, 1997. 11. Oral, M., and R. Yolalan, "An Empirical Study on Measuring Operating Efficiency and Profitability of Bank Branches." European Journal of Operating Research, Vo1.46, 1990. 12. Oliver, Richard L. "Measurement and Evaluation of Satisfaction Process in Retail Settings," Journal of Retailing, Vol.57, 1981. 13. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L.L. "SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality," Journal of Retailing, Vol.64, 1988. 14. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L.L. (1993) "More on Improving Service Quality Measurement," Journal of Retailing, Vol.69, 1993. 15. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L.L. "Alternative Scales for Measuring Service Quality: A Comparative Assessment ased on Psychometric and Diagnostic Criteria," Journal Of Retailing, Vol.70, 1994. 16.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L.L. "Improving Service Quality in America: Lessons Learned," *Academy of Management Executive*, Vol.8, 1994. 17. Prather, C.L. *Money and Banking*, Richard D. Irwin, Inc, 1969. 18. Pierce, J.L. *Commercial bank Liquidity*, Federal Reserve Bulletin USA, 1969. 19. Sherman, H. D., and F. Gold, "Bank Branch Operating Efficiency Evaluation With Data Envelopment Analysis." *Journal of Banking and Finance*, Vol.9,1985. 20. Sinkey, J. F., Jr., "A Multivariate Statistical Analysis of Characteristics of Problem Banks." *The Journal of Finance*, Vol. 30, No.1, 1975. 21. Sasser, W. E., R. P. Olsen, Jr., and Wyckoff D. D. *Management of Service Operations: Text and Cases*, Allyn & Bacon, Boston.1978. 22. Taylor, S.A., Baker, T.L., "An Assessment of the Relationship Between Service Quality and Customer Satisfaction in the Formation of Consumers' Purchase Intentions," *Journal of Retailing*, Vol.70, 1994. 23. Teas, R. Keeneth "Expectations, Performance Evaluation, and Consumers' Perceptions of Quality," *Journal of Marketing*, Vol.57,1993. 24. Thompson Phillip, Glenn Desouza, and Bradley T. Gale *The Strategic Management of Service Quality*. Cambridge, MA: Strategic Planning Institute, PIMSLETTER, NO. 33. 1985. 25. Tomas, Dan R. E. "Strategy is Different in Service Business," *Harvard Business Review* (July-August):158-165, 1978. 26. West, R. C., "A Factor-Analytic Approach to Bank Condition" *Journal of Banking and Finance*, Vol.9,1985. 27. Woodside, Arch G., Lisa L. Frey and Robert Timothy Daly "Linking Service Quality, Customer Satisfaction and Behavioral Intention," *Journal of Health Care Marketing*, Vol.9 1989. 28. Yue, Piyu, "Data Envelopment Analysis And Commercial Bank Performance : A Primer with Applications to Missouri Banks." *Federal Reserve Bank of St. Louis*,1992. 29. Yin, R. "DEA: A new methodology for evaluating the performance of forest products producers," *Forest Products Journal*, 1998. 30. Zumbahl, Richard K., and Richard E. Mayo "Customer Focused Quality for the Maintenance and Repair of Air Force Facilities," *Project Management Journal*, Vol.25, 1994.