

# 專業知識、服務品質暨顧客滿意度關係之研究:以某金控公司為例

黃少龍、林清同

E-mail: 9701131@mail.dyu.edu.tw

## 摘要

隨著各金控公司的成立，所強調的一次購足與客製化，使的銀行、證券、保險有著共同的交叉衍生業務關係。而專業證照開放考照以來，各從業相關人員無不加強相關金融證照取得，各大金控公司也鼓勵員工考取各種金融證照，並成為內部晉級、升遷的重要參考指標。然而從業人員金融專業證照取得的多寡，對於顧客需求整體的滿意度是否有著正面的提昇，對公司整體業績的成長是否有其顯著的幫助，相信是很多人心中的一個問號？而從業人員對其相關的專業知識運用如何滿足顧客的需要，藉以提昇滿意度並增加顧客對從業人員的信任，這些與企業獲利生存皆有相當的關聯性。也因此業務服務的多樣化與異質性，要如何能在變動快速的環境下，讓己身的專業知識藉以增強顧客的滿意度，實屬重要。雖然專業知識、服務品質與顧客滿意度已經有個初步清楚的定義與應用，因此探討目前專業知識、服務品質與顧客滿意度不足的項目及原因，並探求其相互關係。

關鍵詞：專業知識,服務品質,顧客滿意度

## 目錄

中文摘要	iii	英文摘要	iii
iv 誌謝辭		v 內容目錄	
vi 表目錄		vii 圖目錄	
ix 第一章 緒論	1	第一節 研究背景與動機	1
1 第二節 研究目的	3	第三節 研究範圍與限制	3
3 第四節 研究流程	4	第二章 文獻探討	6
6 第一節 專業知識	6	第二節 服務品質	11
11 第三節 顧客滿意度	22	第三章 研究方法	29
29 第一節 初步研究架構	29	第二節 研究假說	30
30 第三節 變數之操作化定義	34	第四節 問券設計	39
39 第五節 統計與分析方法	40	第六節 問卷發放	42
與前測分析結果	42	第四章 研究結果分析	46
基本資料分析	48	第一節 樣本	48
路徑分析	51	第二節 因素與效度分析	49
研究結論與發現	54	第三節	54
第三節 未來研究方向	59	第五章 結論與建議	54
第一節 研究結論與發現	54	第一節	54
第二節 研究建議	57	第二節 研究建議	57
第三節 未來研究方向	59	第三節	59
參考文獻	60	參考文獻	60
附錄 研究問卷	63	附錄 研究問卷	63

## 參考文獻

參考文獻 石村貞夫, 盧志和, 加藤千惠子(2006), 意見調查 & 資料處理SPSS 使用手冊, 台北:鼎茂圖書出版股份有限公司。江坤源(2006), 公部門建照審查專業知識延續管理研究—以台北縣為例, 私立長庚大學企業管理研究所出版碩士論文。李建進(2004), 關係強度與顧客忠誠度之研究—以某綜合證券商為例, 私立大葉大學資訊管理研究所出版碩士論文。林仲威(2003), 我國金融從業人員對金融證照認知之研究 - 以理財規劃人員專業能力測驗為例, 私立實踐大學企業管理研究所出版碩士論文。洪嘉蓉(2004), 顧客滿意度與忠誠度關聯性之研究—以ISP使用者為例, 私立大葉大學資訊管理研究所出版碩士論文。吳明隆, 涂金堂(2007), SPSS 與統計運用分析(二版), 台北:五南圖書出版股份有限公司。吳明隆(2007), SPSS 統計應用學習實務:問卷分析與應用統計, 台北:加樺國際有限公司。邱振崑(2005), SPSS 統計教學實例應用, 台北:文魁資訊股份有限公司。邱彩鳳(2004), 關係品質、滿意度與忠誠度關係之研究—以嘉義市證券商為例, 私立南華大學管理科學研究所出版碩士論文。陳建州(2002), 顧客滿意、信任與承諾影響因素之探討 - 以銀行個人理財部門為例, 私立銘傳大學管理科學研究所出版碩士論文。楊維寧(2007), 統計學(二版), 台北:新陸書局股份有限公司出版。簡好玲(2001), 探討證券業網路下單服務品質之顧客滿意度, 國立東華大學企業管理研究所出版碩士論文。蘇明政(2004), 大高雄地區非金控證券商服務品質、顧客滿意度與營運策略之研討, 私立義守大學管理研究所出版碩士論文。張伊嫻(2003), 服務品質、顧客滿意度、信任、承諾與行為意圖間關係之研究 - 以銀行業為例, 私立大同大學事業經營研究所出版碩士論文。吳松齡(2001), 企管研究所在

校生與畢業生參與專業人才証照驗證行為之研究，私立大葉大學資訊管理研究所未出版碩士論文。董亮君(2000)，從電腦使用者專業知識差異的角度來探討認知適合理論之合用性 - 理論的修正與實證研究，國立中正大學資訊管理研究所未出版碩士論文。PZB (1985), A Conception Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, (3), 41-50 PZB(1988),SERVQUAL:A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 61, (1), 12-40 Zeithaml, V. A. and M. Jo Bitner (1996), *Service Marketing*, McGraw-Hill, 123