

內容目錄

中文摘要	iii
英文摘要	iv
誌謝辭	vi
內容目錄	vii
表目錄	x
圖目錄	xii
第一章 緒論	1
第一節 研究背景	1
第二節 研究動機與重要性	3
第三節 研究問題與目的	8
第四節 研究流程	9
第二章 文獻回顧	11
第一節 客戶資訊服務系統	11
第二節 知覺風險	25
第三節 知覺價值	38
第三章 研究方法	44
第一節 研究架構	44
第二節 變數定義與衡量工具	45
第三節 樣本與資料收集	54
第四節 問卷設計	55
第五節 資料分析方法	57
第四章 實證分析與討論	64
第一節 公營銀行之理財服務人員進行金融商品行銷 行為分析	64
第二節 民營銀行之理財服務人員進行金融商品行銷	

	行為分析	73
第三節	結果與討論	82
第五章	結論與建議	85
第一節	建構影響銀行理財服務人員商品行銷行為關 鍵因素及因果關係之評估模式	85
第二節	探討影響公營及民營銀行理財服務人員商品 行銷行為是否存在差異性	86
第三節	針對銀行理財服務人員行銷行為與金融服務 資訊系統提出有效之建議	88
第四節	對後續相關研究之建議	93
參考文獻	94
附錄	研究問卷	115



表 目 錄

表 1-1	2008 台灣與主要國家KEI指數	4
表 2-1	資訊系統評估模式之比較	11
表 2-2	各學者系統模式構面彙整表	16
表 2-3	資訊品質之衡量指標彙整表	18
表 2-4	系統品質之衡量指標彙整表	20
表 2-5	服務品質之衡量指標彙整表	23
表 2-6	知覺風險構面之彙整表	28
表 2-7	知覺風險之衡量方式	34
表 2-8	知覺價值構面之彙整表	40
表 2-9	知覺價值之衡量方式	41
表 3-1	系統品質衡量構面與操作型定義整理	46
表 3-2	客戶服務資訊系統系統品質之衡量問項	47
表 3-3	資訊品質均衡量構面與操作型定義整理	48
表 3-4	客戶資訊系統資訊品質之衡量問項	49
表 3-5	服務品質衡量構面與操作型定義整理	50
表 3-6	客戶資訊系統服務品質之衡量問項	50
表 3-7	知覺風險之衡量構面與操作型定義整理	51
表 3-8	知覺風險之衡量問項	52
表 3-9	知覺價值之衡量構面與操作型定義整理	53
表 3-10	知覺價值之衡量問項	54
表 3-11	專家基本資料	56
表 3-12	關鍵影響因素	57
表 4-1	公營銀行之理財服務人員重要性評價	65
表 4-2	公營銀行理財服務人員原始關係矩陣	66
表 4-3	公營銀行理財服務人員總影響矩陣	66

表 4-4	公營銀行理財服務人員總影響關係矩陣資料彙整表	67
表 4-5	公營銀行理財服務人員總影響關係矩陣	68
表 4-6	公營銀行之理財服務人員問題項目直接影響與被影響關係圖	71
表 4-7	民營銀行之理財服務人員重要性評價	74
表 4-8	民營銀行之理財服務人員原始關係矩陣	75
表 4-9	民營銀行之理財服務人員總影響矩陣	75
表 4-10	民營銀行理財服務人員總影響關係矩陣資料彙整表	76
表 4-11	民營銀行之理財服務人員總影響關係矩陣	77
表 4-12	民營銀行之理財服務人員問題項目直接影響與被影響關係表	80
表 4-13	影響公營與民營銀行理財服務人員行銷行為之關鍵因素	83
表 4-14	公營及民營銀行理財專業服務人員之重要直接影響關係與被影響關係分析	84
表 5-1	公營及民營銀行理財服務人員重要性評價之差異	87
表 5-2	公營及民營銀行理財服務人員中心度之比較	89
表 5-3	公營及民營銀行理財服務人員原因度之比較	91

圖 目 錄

圖 1-1	研究流程圖	10
圖 3-1	研究架構	43
圖 3-2	量化分析之建置流程示意圖	60
圖 3-3	DEMATEL分析的目標	60
圖 4-1	影響公營銀行理財服務人員進行商品行銷因素之關係圖	68
圖 4-2	影響民營銀行理財服務人員進行商品行銷因素之關係圖	77

