

# 網路銀行關鍵服務品質屬性確認—三因子理論與IPA之應用

鄧維兆, 廖明宗, 馬郁淇  
休閒遊憩規劃與管理學系  
觀光學院  
simond@chu.edu.tw

## 摘要

本研究針對網路銀行進行確認關鍵服務品質屬性，其中運用了文獻探討法、調查研究法、三因子理論與重要度績效分析（IPA）方法。首先，本研究提出依三因子理論所衍生的「自然對數兩虛擬因子偏相關分析法」取代較複雜的Kano 二維品質特性分類法，以運用於服務品質屬性二維品質特性之分類工作。並以自然對數兩虛擬因子的偏相關係數來繪製顧客滿意係數矩陣圖，藉以確認「效益改善服務品質屬性」。接著，再運用重要度績效分析來確認「優先改善服務品質屬性」。最後，綜合「效益改善服務品質屬性」與「優先改善服務品質屬性」來確認網路銀行關鍵服務品質屬性。研究結果顯示，網路銀行使用顧客對網路銀行服務品質評價是介於普通與滿意之間，並得出3 項效益改善與3 項優先改善的服務品質屬性，作為網路銀行業者在進行網路銀行服務品質強化改善時之重要參考。冀望研究結果能對網路銀行服務品質強化、顧客滿意度提昇與企業競爭優勢維持作業上有所協助。而一般服務業管理者，則可參考應用本研究所提關鍵品質屬性確認新效益程序作法於其服務品質改善作業中。

關鍵字：三因子理論、重要度績效分析、網路銀行、服務品質