

## 貳、非營利組織關係行銷策略與關係品質預試問卷

親愛的先生、小姐您好：

感謝您在百忙之中，撥冗填寫此份問卷，我是政治大學教育學系研究生，目前正在進行一項研究「關係行銷策略與關係品質調查」，企圖了解國內的文教基金會如何透過各種關係行銷策略與顧客（捐助者）建立關係，並針對關係品質的良窳進行自我評鑑。

由於邀請參與研究的基金會不多，您的熱心填答將對本研究產生重大影響。再次感謝您的協助，並請您不要遺漏任何問題，如對問卷有任何疑義，歡迎撥打聯絡電話詢問。

本研究採不記名方式填答，對於您所填寫的資料僅供學術研究使用，絕不對外公開，請您安心填寫！您的參與將對國內 NPO 研究有重大貢獻！

最後，請您於收到此問卷一週之內填妥、寄回。再次感謝您！

敬祝

鴻圖大展 牛年行大運

政治大學教育系碩士班

指導教授：張奕華 博士

研究生：張雅惠 敬上

聯絡電話：(02)2960-3456 轉 2600

0982-298-762

E-mail: jecca01234@yahoo.com.tw

本問卷共分為四個部份，第一部份「基金會特性」；第二部份為「個人基本資料」；第三部份為「關係行銷策略量表」；第四部份為「關係品質量表」。

**第一部分：基金會特性。**請依據您對 貴基金會的瞭解，在（ ）內填入數字。

- （ ）請問 貴基金會的宗教背景為何？  
(1)無特定宗教背景 (2)佛教 (3)道教 (4)基督教 (5)天主教 (6)其他\_\_\_\_\_。
- （ ）請問 貴基金會成立至今，屆滿幾年？  
(1)5年（含）以下 (2)6年~10年 (3)11年~15年 (4)16年~20年 (5)21年~25年  
(6)26年~30年 (7)31年（含）以上。
- （ ）請問 貴基金會的服務區域以何處為主？  
(1)地區性（以特定縣市為主）(2)全國性 (3)國際性。
- （ ）請問 貴基金會最主要的服務項目是什麼？（請勾選最主要的一項）  
(1)獎助學金 (2)文化藝術 (3)學術研究 (4)推廣教育 (5)其他\_\_\_\_\_。
- （ ）請問 貴基金會的資金來源以何種為主？（請勾選最主要的一項）  
(1)個人捐款 (2)企業捐款 (3)政府補助 (4)基金孳息與股利 (5)自營業務 (6)其他\_\_\_\_\_。
- （ ）請問 貴基金會的治理與領導以何人為主？（請勾選最主要的一項）  
(1)董事長 (2)執行長 (3)董事會 (4)總幹事 (5)其他\_\_\_\_\_。

**第二部分：個人基本資料。**請依據您的個人狀況，在（ ）內填入數字。

1. ( ) 性別：(1)男 (2)女。
2. ( ) 年齡：(1) 30歲以下 (2) 31歲~40歲 (3) 41歲~50歲 (4) 50歲以上。
3. ( ) 教育程度：(1)國中(含)以下 (2)高中職 (3)專科 (4)大學 (5)研究所。
4. ( ) 宗教信仰：(1)無特定宗教信仰 (2)佛教 (3)道教 (4)基督教 (5)天主教 (6)其他  
\_\_\_\_\_。
5. ( ) 服務年資：(1) 5年以下 (2) 6年~10年 (3) 11年~15年 (4) 15年(含)以上。
6. ( ) 職務性質：(1)主管 (2)非主管。
7. ( ) 工作報酬：(1)支薪 (2)不支薪。

**第三部分：關係行銷策略量表。**請依據您對 貴基金會的瞭解，在□內打「√」

一 經 普 不 從  
定 常 常 不  
如 如 如 如  
此 此 通 此 此

**一、吸引策略**

1. 本基金會會透過資訊系統建立捐助者資料庫。.....
2. 本基金會會持續更新捐助者資料庫中的相關資料。.....
3. 本基金會會依捐助者特徵(如年齡、職業、捐款金額等)管理捐助者資料庫。.....
4. 本基金會會操作某一特定議題或事件(議題行銷或事件行銷)吸引潛在捐助者的注意。.....
5. 本基金會會將最新活動訊息透過大眾傳播媒體進行宣傳。.....
6. 本基金會會將最新活動訊息公佈在基金會網站上。.....

**二、建立策略**

7. 本基金會同仁對於捐助者提出的問題，會盡量蒐集資料，並給予完整答覆。.....
8. 本基金會同仁會主動詢問捐助者對於基金會舉辦的活動或方案有何建議。.....
9. 本基金會同仁與捐助者接觸時，會表現地很有禮貌。.....
10. 本基金會會加強同仁對於服務或財貨的專業知識。.....
11. 本基金會對於提供的服務或財貨會對捐助者據實以報，絕不誇飾。.....
12. 本基金會會透過各種管道(如出版品、網站等)向捐助者說明基金會的營運績效。.....

**三、維繫策略**

13. 本基金會會透過各種方式(如寄問候信)向捐助者表達問候之意。.....
14. 本基金會會定期讓捐助者收到基金會的活動訊息。.....

後面尚有試題

一 經 普 不 從  
 定 常 常 不  
 如 如 如 如  
 此 此 通 此 此

- 15.本基金會會針對某些特殊捐助者（如大額捐助者），依其需求提供個人化服務。.....
- 16.本基金會的捐助者係出於認同本會的使命或宗旨而捐款給本基金會。.....
- 17.本基金會若推出新的服務或財貨，會讓捐助者知道。.....
- 18.本基金會的捐助者會向他人推薦本基金會的服務或財貨。.....

#### 四、提升策略

- 19.本基金會的捐助者會主動提倡本基金會的宗旨或理念。.....
- 20.本基金會的捐助者將自己視為與基金會一同努力的最佳夥伴。.....
- 21.本基金會會提供捐助者額外的服務（如贈送出版品、免費參加活動等），以表達感謝與回饋之意。.....
- 22.本基金會會給予特殊捐助者（如大額捐助者）不同於普通捐助者的特別榮譽(如致贈匾額或紀念品等)。.....
- 23.本基金會會將自身的使命或任務告知捐助者，使捐助者認為自己的捐助行為是有意義的。.....

**第四部分：關係品質量表。**請依據您對 貴基金會的瞭解，在內打「√」

非 同 非  
 常 不 沒 同 常  
 不 同 意 意 意  
 同 意 見 意 同  
 意 意 見 意 意

#### 一、關係滿意

- 24.本基金會的捐助者對於本會提供的服務或財貨很有信心。.....
- 25.本基金會能透過各種管道（如網站、出版品等）提供捐款者正確、具時效性的資訊。.....
- 26.本基金會不會欺瞞捐助者，經營方式誠懇實在。.....
- 27.本基金會提供的服務或財貨符合捐助者期待。.....
- 28.本基金會會重視並盡力維護捐助者的權益。.....
- 29.本基金會同仁的服務態度受到捐助者的肯定。.....

#### 二、關係信賴

- 30.本基金會的捐助者認為捐款給本會是一件很值得的事情。.....
- 31.本基金會的捐助者認為同仁的服務態度讓他（她）感到愉快。.....

- |  | 非<br>常<br>不<br>同<br>意    | 不<br>同<br>意              | 沒<br>意<br>見              | 同<br>意                   | 非<br>常<br>同<br>意         |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 32. 整體而言，本基金會的捐助者對於本會的營運績效感到滿意。.....     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 33. 本基金會的捐助者會向同仁反映本會對捐款的運用或處理不夠透明化。..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 34. 大眾媒體或公正機構對本基金會的報導以正面居多。.....         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 35. 本基金會的捐助者會認為捐款給本基金會是一件很值得的事情。...      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

### 三、關係承諾

- |                                      |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 36. 本基金會的捐助者會關心基金會的發展或福祉。.....       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 37. 本基金會的捐助者會將自身視為本會的一份子。.....       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 38. 本基金會的捐助者就算搬家或出國仍會持續捐款給本基金會。..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 39. 即使同性質的基金會越來越多，捐助者仍會持續捐款給本基金會。    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 40. 本基金會的捐助者會以口頭鼓勵或實際行動支持本基金會。.....  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

~~ 問卷填答至此，萬分感謝您的協助 ~~

請於 4月1日(三) 前以所附回郵信封將本問卷寄回！再次感謝您！