

彰化縣政府公務人員服務品質問題之探討：民眾觀點與公務人員觀點之比較

陳育全、張景旭

E-mail: 9125828@mail.dyu.edu.tw

摘要

台灣近幾年來，由於社會環境變遷快速，且解嚴後政治發展日益蓬勃，民眾對於政府的施政作為與服務品質的要求也日漸提高，所以如何滿足民眾的期望，提昇政府的服務品質，是當前政府所面臨的重要課題。本研究將藉由探討地方政府公務人員與地方企業主在「公務人員服務品質問題」之認知差距來著手探討公務人員服務品質問題。所以本研究依據對地方企業主進行深度訪談，來探討地方企業與地方政府公務人員在業務往來時，對地方政府公務人員服務品質的認知，以及公務人員對業者所提出的「地方政府公務人員服務品質問題」之說明、解釋，以探討地方政府公務人員服務品質之缺失及問題，進而瞭解地方企業主與地方政府公務人員在「服務品質」上之認知差距。本研究歸納綜合分析後得到以下幾點結論：一、公務人員服務品質關於有形性方面的問題有兩大類：程序流程問題及停車位不足問題。二、公務人員服務品質關於信賴性方面的問題有四大類：不知誰是承辦人、承辦人怕事不給予方便、經常換承辦人、縣府單位間溝通不良。三、公務人員服務品質關於反應力方面的問題有四大類：找不到承辦人、承辦人回應態度問題、辦理速度緩慢、辦理程序不透明。四、公務人員服務品質關於確實性方面的問題有兩大類：處理案件有爭議、業務代理不確實。五、公務人員服務品質關於關懷性方面的問題有三大類：不重視民眾的事、不主動招呼民眾、欠缺服務性態度。六、公務人員違規行為有三大類：藉口推託、向民眾推薦廠商、出勤問題。

關鍵詞：彰化縣政府；人公務員；民眾觀點；服務品質問題

目錄

第一章 緒論 第一節 研究背景與動機.....	1	第二節 研究目的.....	3
第二章 文獻探討 第一節 服務和服務業及服務品質之定義.....	5	第二節 服務品質之PZB模式與衡量.....	12
第三節 態度功能論.....	22	第四節 企業型政府之意義及內涵.....	25
第三章 研究方法 第一節 研究工具.....	32	第二節 研究設計及研究前分析架構.....	37
第三節 研究流程.....	39	第四節 研究問題.....	41
第四節 研究對象.....	42	第四章 研究結果 第一節 地方政府公務人員服務品質問題分析.....	45
第二節 研究後理論架構.....	119	第五章 結論與建議 第一節 結論.....	127
第二節 建議.....	135	參考文獻 一、中文文獻.....	141
二、英文文獻.....	144	附錄.....	147

參考文獻

- 一、中文文獻: 1.古永嘉譯(民85年),企業研究方法(BUSINESS RESEARCH METHODS), Donald R. Cooper and C. William Emory著,華泰書局:台北市 2.朱柔若譯(民89年),社會研究方法 質化與量化取向(Social Research Methods:Qualitative and Quantitative Approaches), W. Lawrence Neuman著,揚智文化事業股份有限公司:台北市 3.江岷欽,「政府再造與顧客導向的服務理念」,行政管理論文選輯第十三輯,頁532-534 4.江岷欽、劉坤億(民88年),企業型政府-理念 實務 省思,智勝文化事業有限公司:台北市 5.汪明生(民86年),「非營利民間部門與企業化的地方發展」,人力發展月刊,第42期 6.朱慶琳(民87年),「態度功能契約下的說服歷程」,中正大學心理學研究所碩士論文 7.行政院主計處(民80年),中華民國行職業標準分類 8.吳煌源(民89年),「政府再造後稅務機關服務品質之實證研究 以台南縣市納稅人為實證對象」,成功大學企業管理研究所碩士論文 9.宋楚瑜(民85年),「台灣省議會第十屆第三次大會施政報告」,人力發展月刊,第28期 10.林建山(民81年),現代服務業行銷學,環球經濟社略印書館:台北市,頁54-60 11.林水華(民88年),「中華電信服務品質之探討」,成功大學企業管理研究所碩士論文 12.林鐘沂(民89年),「新公共行政與公共管理」,人事月刊,第30卷第6期 13.洪佰仁(民82年),「產品功能及廣告訴求對高、低自我監督者在態度上的影響」,中原大學心理學研究所碩士論文 14.郭俊國(民90年),「組織策略因素和企業型政府再造」,義守大學管理科學研究所碩士論文 15.張紹勳著(民89年),研究方法,滄海書局:台中市 16.黃惠琪(民89年),「廈門地區台資企業大陸幹部與職工在企業內部溝通之經驗及其影響」,大葉大學工業關係研究所碩士論文 17.許瑞麟(民90年),「大陸籍管理幹部與職工培訓需求及相關問題之研究 - 以廈門經濟特區台資企業為例」,大葉大學工業關係研究所碩士論文 18.黃俊英(民85年),「向企業化政府之路邁進」,行政院研考會主辦『行政革新和公共部門轉型研討會』 19.葉至誠、葉立誠(民89年),研究方法與論文寫作,商鼎文化出版社:台北市 20.曾錦祥(民87年),「縣市政府服務效率衡量及全方位品質管理應用之研究 以高雄縣為例」,中山大學公共事務管理研究所碩士論文 21.楊婷嬋(

民86年) , 「地方政府在公共政策過程中角色之探討 以台灣的縣市層級為例」, 東海大學公共行政研究所碩士論文 22.蔡松純 (民87年) , 「功能契合之說服效果:情境變異取向」, 中正大學心理學研究所碩士論文 23.潘明宏 譯 (民85年) , 社會科學研究方法 (上冊) , Chava Frankfort Nachmias and David Nachmias著, 韋伯文化事業出版社:台北市 24.劉毓玲 (民82年) , 新政府運動, 天下文化出版社:台北市 25.盧淵源 譯 (民85年) , 事務、營業、服務的品質管制, 杉本辰夫著, 中興管理顧問公司:台北市, 頁101 26.盧建旭 (民84年) , 「公共企業精神:公共企業家的角色與批判」, 空大行政學報, 第4期 27.陳明照 (民90年) , 「企業精神政府之機制與設計」, 政治大學公共行政研究所碩士論文 28.謝森展 譯 (民78年) , 服務行銷管理, 淺井慶三郎、清水滋著, 創意文化事業:台北市 二、英文文獻: 1.Clark C. G.,The Condition of Economic Progress, London:Macmillian & Company Ltd, 4ed,p.491 2.Crosby, Philip B. (1979) ,Quality is Free, New American Library Inc. 3.David A. G. (1984) , “ What Does Product Quality Really Mean ? ” , Sloan Management Review,Vol.25 4.Hayes & Roming (1977) , “ Modern Quality Control ” , McGraw-Hill Co., NewYork,Vol.9 5.Juran, J. M. (1986) , “ Universal approach to managing for quality ” ,Quality Proppress,Vol.19,pp.10-24 6.Juran J. M. F. M., Gryna Jr. (1980) , “ Quality Planning & Analysis ” , McGraw-Hill 7.Katz, D. (1960) “ The functional approach to the study of attitudes. ” , Public Opinion Quarterly,Vol.24,pp.163-204 8.Kotler, Philip (1988) , “ Marketing Management:Analysis, Planning and Control ” , New Jersey:Prentice-Hall,Inc,Vol.477 9.Maynes E. S. (1976) , “ The Concept and Measurement of Product Quality ” , Household Production and Consumption,pp.529-559 10.Osbome David (1993) , “ Reinventing Government ” , Public Productivity & Management Review, Vol.16,No.4,pp.349-356 11.Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml,& Leonard L. Berry (1985) , “ A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. ” , Journal of Marketing,Vol.49,pp.44-50 12.Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml,& Leonard L. Berry (1988) , “ SERVQUAL:A Multiple — Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. ” , Journal of Retailing,Vol.64,pp.12-40 13.Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml,& Leonard L. Berry (1988) , “ Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality. ” , Journal of Marketing,Vol.52,pp.35-48 14.Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml,& Leonard L. Berry (1991) , “ Refinement and Resassessment of the SERVQUAL Scale ” , Journal of Retailing,Vol.67,pp.420-485 15.Reang, W. J. (1963) , “ The service revolution ” , Journal of Marketing,Vol.27,pp.32-36 16.Smith, M. B., Bruner, J. S.,& White. R. W. (1956) ,Opinions and personality., New York:Wiley 17.Shavitt S. (1990) , “ The role of attitude objects in attitude functions. ” , Journal of Experimental Social Psychology,Vol.26,pp.124-149 18.Sasser W. E., Olsen R. P. and Wyckoff D. D. (1987) , “ Management of Service Oprtations — Text ” , Cases and Readings, Allyn and Bacon,pp.15-17 19.Zimmerman C. D. (1985) , “ Quality:Key to service productivity ” , Quality Progress,pp.32-35