

A Study on Functionary Service Quality Question in Chang-hua Hsien Government : Comparison Public Views with Functionary

陳育全、張景旭

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

ABSTRACT

Within the next few years, due to rapid environmental change of society and the great amelioration and development of politics as a result of declaration of the end of martial law, people demand higher service quality from government. Therefore, how to fulfill civilians' expectation and to improve government's service quality has become the most important issue that the government has to confront. To investigate the problem in government employee's service quality, this research scrutinizes the perspective difference between local government employee and local entrepreneur. This research investigated the hidden problems of government employee service quality based on the interviews with local entrepreneur about the service quality of government employee according to the routine transactions. Meanwhile, the "government employee service quality problems" brought up by the government employee were also taken into consideration. After thorough analysis, the following conclusion can be made: 1. The government employee service quality can be substantially divided into two categories: process flaw and insufficient parking space. 2. The government employee service quality regarding reliability can be divided into four categories: not being able to know who the undertaker is, the undertaker not willing to offer convenient service due to his or her fear to violate the rule, constant change of the undertaker, lack of communication between different departments in government. 3. The government employee service quality regarding attitude and response can be divided into four categories: not being able to contact the undertaker, undertaker's response attitude, lack of efficiency, procedures not visible to the public. 4. The government employee service quality regarding practicability can be divided into two categories: controversial ways of solving problem and disability of agency to carry out its task. 5. The government employee regarding concerning clients can be divided into three categories: not paying attention to public affairs, not being kind to clients, and lacking service attitude. 6. The violation of the government employee can be divided into three categories: finding excuses to avoid responsibility, promoting company sales to the public, and duty problem.

Keywords : Chang-hua Hsien ; Functionary ; Public Views ; Service Quality Question

Table of Contents

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
.....	42	第五節 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		

REFERENCES

- 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),「態度功能契合下的說服歷程」,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,環球經濟社商略印書館: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.楊婷嬭（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:Macmillan & 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 Propress,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.Osborne 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.124-1498 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