

# 如何提昇國軍福利品供應站滿意度之研究-以國軍六0一營站為例

黃煒、王學銘

E-mail: 9416082@mail.dyu.edu.tw

## 摘要

在現今強調競爭力的時代中，品質的提升已成為各組織體或事業單位共同的目標，二十一世紀的今日，公營機關服務已成為政府的重要產出，政府以服務人民為主要的職能及目的關係，於是政府把人民當作顧客，人民的需要成為政府施政的依據，而服務品質的好壞便成為顧客是否滿意的關鍵因素，近年國軍亦配合行政院針對組織結構、人員編制等方面重新檢討改造，加強品質管制，此與傳統管理思維大相逕庭。其中國軍福利品供應站更面對受外界質疑軍中福利事業與民爭利、專業能力不足及法規限制等因素，這些問題實應透過整體思考，彈性因應外部競爭者，以統整內部資源，重構管理機制來提昇競爭力。本研究係以文獻分析蒐集「服務品質」及「顧客滿意」之相關理論，確定研究架構及評估內部及外部顧客滿意度之指標，藉簡要問卷調查福利品供應站所發生之問題及可能解決之策略，並參考美國GAO全面品管模式架構做為基礎，以抽象指標分列調查資料，討論顧客服務在實際品質與預期品質之差距，就認知品質的顧客滿意度（Customer Satisfaction, CS）探討未來可行的業務精進方向，以為後續政策制定之依據，避免於欠缺市場競爭情況下，將「提升服務品質」淪為口號，促使有關部門更加努力，將國軍福利制度推向嶄新的紀元，提供更好、更完整的服務。

關鍵詞：服務品質；顧客滿意度；GAO模式；品質管理

## 目錄

封面內頁 簽名頁 授權書	iii 中文摘要
iv 英文摘要	v 誌謝
vii 目錄	viii 圖目錄
x 表目錄	xii 第一章 緒論 1.1 研究背景
1 1.2 研究動機	3 1.3 研究目的
7 1.4 研究範圍	8 1.5 研究方法 10
1.6 研究流程	10 第二章 理論及文獻探討 2.1 國軍六0一營站營運概況
12 2.2 百貨量販業定義及經營要件	15 2.3 服務的定義及特性 19 2.4 品質的定義
21 2.5 顧客滿意度與服務品質	23 2.6 服務品質環圈與品質保證
30 2.7 品質管理八原則與改善流程規劃	33 2.8 美國國家品質獎簡介
42 第三章 研究設計與方法 3.1 研究架構	44 3.2 研究推論
46 3.3 評鑑指標與實地調查	47 第四章 研究分析 4.1 外部顧客調查資料分析
54 4.2 內部顧客調查資料分析	68 4.3 評鑑驗證結果
82 第五章 結論與建議 5.1 結論	87 5.2 對國軍福利品供應站之建議
90 5.3 後續研究之建議	93 參考文獻 一、中文部份
95 二、英文部份	99 三、網站部份
102	

## 參考文獻

一、中文部份：1.呂致中（1999），以品質缺口模式探討南區分局顧客服務品質與顧客滿意度初探，行政院衛生署87年度委託研究計劃研究報告。2.杜更新（1999），國內電信事業服務品質與顧客滿意度之研究 - 以中華電信公司為例，元智大學管理研究所碩士論文。3.金玉珍（2000），洽公民眾對台北市區公所服務品質看法之研究，國立政治大學公共政策研究所碩士論文。4.林淑惠（1999），現階段政府再造推動中企業管理方法之運用，國立中興大學企業管理研究所碩士論文。5.邵正明（1990），購後滿意程度與再購行為之研究 - 以彩色電視機為例，國立中興大學企業管理研究所碩士論文。6.柯志隆（1999），台北大眾捷運系統服務品質與顧客滿意度之研究，國立中山大學公共事務研究所碩士論文。7.施能傑（2000），「建構行政生產力衡量方式之芻議」，新世紀的行政理論與實務學術研討會暨張潤書教授榮退紀念論文集發表會論文合輯。8.陳欽榮（1996），電信服務品質實證研究 - 以電信總局專戶服務為例，私立東吳大學管理學研究所碩士論文。9.莊瑞鑫（1999），服務品質與消費者行為意圖關係之研究，東海大學管理研究所碩士論文。10.梁世武、揚君琦（1999），國營機構服務品質與顧客滿意度初探，民國八十八年學術研討會。11.黃俊英（1988），「台灣服務業的發展與未來展望」，中華民國管理科學學會七十六年服務業管理學術論文研討會論文集。12.黃新福（1999），非營利社福基金會治理活動之研究，

國立政治大學公共行政學系博士論文。 13.黃鎮? (2000), 台北市立醫院品質與績效指標關係之研究, 台北醫學院公共衛生學研究所碩士論文。 14.華英傑 (1996), 服務品質顧客滿意度與購買傾向關係之研究 保險業之實證, 國立政治大學企業管理研究所碩士論文。 15.蔡耀鴻 (1999), 學生對便利商店服務品質與顧客滿意之實證研究 以台南市都會區連鎖體系便利商店為例, 長榮管理學院管理研究所碩士論文。 16.謝榮顯 (2000), 電業服務品質之實證研究 以台電台南縣用戶為實證對象, 國立成功大學企業管理學研究所碩士論文。 17.關瑞琳 (1998), 公企業服務品質之研究 以台灣土地銀行為例, 中國文化大學政治學研究所碩士論文。 18.羅珏瑜 (2000), 組織服務品質、形象與顧客滿意之研究 以台北市利美術館顧客為樣本, 國立台北大學企業管理學研究所碩士論文。 19.江岷欽、劉坤億 (1999), 「企業型政府」理念·實務·省思, 台北, 致勝文化事業有限公司。 20.宋楚瑜 (2002), 如何寫學術論文, 二版, 三民書局。 21.呂長民 (1999), 「行銷研究」, 方法論與實例應用, 前程企業。 22.范書愷、陳一郎、阮業春、楊國杉 (2002), 品質管理, 華泰文化事業股份有限公司。 23.徐世輝 (2000), 品質管理, 初版, 三民書局。 24.洪順慶 (1999), 「行銷管理」, 新陸書局。 25.陳耀茂譯, 近藤隆雄著 (2000), 服務管理:消費者主導的管理世紀, 書泉圖書出版。 26.黃俊英 (1999), 行銷研究:管理與技術, 六版, 華泰文化事業股份有限公司。 27.張潤書 (1998), 行政學, 台北:三民書局。 28.楊錦洲 (2002), 服務業品質管理, 品質學會。 29.江岷欽 (1997), 「企業型政府新詮」, 理論與政策, 卷十二, 期二。 30.李忠正 (1997), 「淺介英國文官改革」, 人事月刊, 卷二十四, 期二。 31.呂鴻德 (1998), 「創造顧客滿意, 提升國家競爭力 - 顧客導向的政府再造」, 研考雙月刊, 卷二十二, 期四。 32.林博文 (1999), 我國國防預算政策參與者互動模式之研究, 文化大學行政管理學報第2期。 33.林博文 (1994), 論我國國防預算的政策制定過程, 空大行政學報第2期。 34.政府再造與顧客導向的服務理念 (1999), 人力發展月刊, 期六十五。 35.政府再造推動委員會 (1998), 政府再造推動計畫, 1998年6月。 26.翁崇雄 (1993), 「評量服務品質策略之研究」, 台大管理論叢, 卷二, 期一。 37.孫本初 (1996), 課責與績效管理, 人事月刊, 卷二十九, 期三。 38.國防大學國防管理學院專題研究 國防部福利總處人力評估及經營管理之研究 (2002)。 39.經濟部中央標準局 (1994), 「品質管理與品質系統要項 - 第二部分:服務業指導綱要」, ISO9004, Part2。 39.福利總處三十週年 (1993), 國軍福利總處。 40.蔡良文 (1998), 論文官再造與強化政府職能, 考銓季刊, 卷十六。 41.劉祥熹、莊春發 (1995), 從通路結構與雙元市場模型論市場行銷之效率 國內軍公教福利中心存廢為例, 企銀季刊, 第十九卷第一期, 1995年7月。 42.營區附設供應站研究分析 (1999), 國防部。 二、英文部份: 1.Andrew, F.M. and Withey, S.B. (1976) " Social Indicators of Well-Being ". New York and London:Plenum. 2.Berman, Evan M. and West, Jonathan P. ( 1995 ) , " Municipal Commitment to Total Quality Management:A Survey of Recent Progress ", Public Administration Review 55(1), January/February 1995,pp.60-62. 3.Bolton, Ruth N. and Drew, James H. ( 1991 ) , " A Multistage Model of Customers ' Assessments of Service Quality and Value ", Journal of Consumer Research, March 1991,pp.375-384. 4.Corsby, Philip B. ( 1979 ) , Quality is Free, New York:McGraw-Hill Book Co. 5.Czepiel, J. A., Rosenberg L. J., and Akerele A. ( 1974 ) , " Perspectives on Consumer Satisfaction, " AMA Conference Proceedings, pp.119-123, ed. Ronald Curham, Chicago: American Marketing Association. 6.Day, R. L. ( 1977 ) , " Extending the Concept of Consumer Satisfaction ", in Advances in Consumer Research, Vol.4, William D. Perreault, Jr. ed. Atlanta: Association for Consumer Research, pp.149-154. 7.Denhardt, Robert B. ( 1995 ) , Public Administration:An Action Orientation, 2nd d., Belmont, California:Wadsworth. 8.Fisk, Raymond P., Stephen W. Brown and Mary Jo Bitner ( 1993 ) , " Tracking the Evolution of the Services Marketing Literature, " Journal of Retailing 69 ( 1 ) , pp.61-103. 9.Folz, D. H. & Lyons, W. ( 1986 ) , " The Measurement of Municipal Service quality and Productivity:A comparative perspective, " Public Productivity Review, No 40, Winter 1986,p.22. 10.Garvin, David A., ( 1983 ) , " Quality on the Line " Harvard Business Review, September-October 1983, pp.65-75. 11.Hatry, H.P. ( 1978 ) , " The Status of Productivity Measurement in the Public Sector, " Public Administration Review, 38 ( 1 ) , January/February 1978,p.28. 12.Irons, Ken ( 1994 ) , Managing Service Companies:Strategies for Success, Cambridge:the University Press. 13.James R. Evans & William M. Lindsay ( 2002 ) " The Management and Control of Quality " , 5E, By South-Western , a division of Thomson Learning , Inc. 14.Juran, J. M. ( 1989 ) , Juran on Leadership for Quality:An Executive Hand Book, New York:The Free Press. 15.Kolter,P. ( 1994 ) , Marketing Management: Analysis, Planning Implementation and Control, 8th ed., Prentice-Hall, New York.. 16. Lindqvist, Lars J., ( 1987 ) " Quality and Service Value in the Consumption of Service, " in Add Value to Your Service, Carol Surprenant, eds., New York,AMA,1987,p17. 17.Oliver, Richard ( 1981 ) , " Measurement and Evaluation of Satisfaction Process in Retailing Settings. " Journal of Retailing Vol.57, No.3, Fall 1981, pp.25-48. 18.Oliver, Richard. L., and DeSarbo , W. S. ( 1988 ) , " Response Determinants in Satisfaction Judgement , " Journal of Consumer Research 14,pp.495-507. 19.Sasser, W. E. , Olsen, R. Paul and Wychoff, D. Dayrl ( 1978 ) , Management of Service Operations, Allyn and Bacon Inc. 20.Singh, Jagdip (1991) , " Understanding the Structure o Consumers Satisfaction Evaluation of Service Delivery " , Journal of Academy of Marketing Science 19(3), pp.223-234. 21.Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. ( 1985a ) " Problems and Strategies in Service Marketing " Journal of Marketing 49, Spring1985, pp.33-46. 22.Zeithaml, Valarie A., Parasuraman, A., & Berry, L.L. ( 1985b ) " A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research, " Journal of Marketing, Vol.49, Fall1985, pp.41-50. 23.Zeithaml, Valarie A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. ( 1988 ) , " SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality " , Journal of Retailing ( JRL ) , Vol:64, Spring 1988,pp.12-41. 24.Zeithaml, Valarie ( 1987 ) , Defining and Relating Price, Perceived Quality, and Perceived Value, Report No.87-101, Cambridge, Ma: Marketing Science Institute. 三、網站部份: 1.Baldrige National Quality Program. <http://www.quality.nist.gov/> 2.The Management and Control of Quality by Evans and Lindsay. [http://www.swcollege.com/quant/evans/management\\_5e/evans.html](http://www.swcollege.com/quant/evans/management_5e/evans.html) 3.To QMP Home Page <http://www.kristerforsberg.com/qmp/> 4.國防單位與軍事院校全球資訊網 <http://www2.nsysu.edu.tw/cafa/link/military.html> 5.國防部福利總處全球資訊網 <http://www.gwsm.gov.tw/> 6.全國碩博士資訊網 <http://192.83.186.1/theabs/01/> 7.數位化圖書館 <http://www.edu.tw/library/digit1.html> 8.國家圖書館 <http://readopac.ncl.edu.tw/html/frame6.htm>