

# The Survey of Satisfaction of the Police Service Quality in Taipei

陳又珍、羅雁紅；王學銘

E-mail: 9417918@mail.dyu.edu.tw

## ABSTRACT

Along with the wake of the demand of modern era, the division of labor in the police department is becoming more professionalized, modernized and oriented business. Along with the change of the policing system, there are also inevitable changes in the functions of police stations. They interact with the mass population in an every day basis; act as a harbor for people seeking protection and at the same time a cornerstone for law and order in Taiwan. Since the success of policing innovation and the successful interaction between the police station and the people becomes a crucial factor, the main aim and objective of this research is to examine and inspect the relationship between the police station and the population in their district. This research is conducted by using documentary research in analyzing the documents, academic seminar reports, newspaper clippings and magazines, periodicals, graduate and post graduate thesis and the research and findings of experts and scholars on topics pertaining domestic and foreign police system, satisfaction of the police service, and the use of computer in the police station to facilitate investigations. Adopting the SERVQUAL chart to design the questionnaire, and applying questionnaire survey to conduct the survey with Taipei city residents, police officers and chiefs of police stations, the result was analyzed by spss computer program. The end result is done by using the comparative research to compare from the result of the findings done in 2002. The study tries to find out the changes of Taipei city residents' satisfaction towards the service quality of police stations within the past three years. The research concluded that "chiefs of police stations aim for a better service quality compared to three years ago", "police officer strive for a higher standard service quality" and "the drastic difference in the statistics that shows even though policeman are more self-motivated for a better performance, the number of people satisfied with their services are still low" findings. The research propose "broadening community policing and enhance service quality", "transforming local police station into a community convenience store" and "effective usage of the police's internet" as a suggestion for the law enforcement force to refer to.

Keywords : service quality ; police officer ; police station ; PZB ; SERVQUAL chart

## Table of Contents

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.....	xiii	表目錄.....	xiii	
.....	xiv	第一章 緒論	1.1 研究動機與背景.....	1	1.2 研究目的.....	1	.....	
.....	3	1.3 研究方法.....	4	1.3.1 文獻研究法.....	4	1.3.2 問卷調查法.....	5	
.....	4	1.3.3 比較.....	5	1.3.3 比較.....	5	1.4 研究範圍與限制.....	6	
.....	8	第二章 文獻探討	2.1 服務品質的意義和概念.....	8	2.1.1 服務的定義.....	13	2.1.2 服務的特性.....	10
.....	13	2.1.1 服務的定義.....	13	2.1.3 品質的定義.....	19	2.1.3 品質的定義.....	19	
.....	19	2.2 警察服務品質.....	16	2.2 警察服務品質.....	16	2.2.1 國內警察服務品質.....	19	
.....	22	2.2.1 國內警察服務品質.....	19	2.2.1 國內警察服務品質.....	19	2.2.2 派出所與警察服務品質.....	22	
.....	22	2.2.2.1 國內派出所設置功能之演變.....	22	2.2.2.2 派出所重大的變革.....	23	2.2.2.3 派出所成為警政革新成敗的關鍵.....	24	
.....	24	2.2.2.4 警政專家對派出所的主張.....	24	2.2.3 社區警政和警察服務品質.....	28	2.2.3.1 國外的狀況.....	28	
.....	28	2.2.3.2 國內的部份.....	35	2.2.3.3 小結.....	36	2.3 PZB服務品質的評估模式.....	37	
.....	36	2.3 PZB服務品質的評估模式.....	37	2.3.1 PZB的評估模式.....	37	2.3.2 SERVQUAL量表.....	39	
.....	39	2.3.2 SERVQUAL量表.....	39	2.3.3 各界對SERVQUAL量表的批判.....	41	2.3.3.1 服務品質構面的批評.....	41	
.....	41	2.3.3.1 服務品質構面的批評.....	41	2.3.3.2 服務品質評估方式的批評.....	42	2.3.3.2 服務品質評估方式的批評.....	42	
.....	43	2.3.3.2 服務品質評估方式的批評.....	42	2.3.4 PZB的修正.....	43	2.3.5 小結.....	45	
.....	45	2.3.5 小結.....	45	2.4 以PZB模式檢視警察服務品質的缺口.....	45	2.4 以PZB模式檢視警察服務品質的缺口.....	45	
.....	45	2.4 以PZB模式檢視警察服務品質的缺口.....	45	2.4.1 決定警察服務品質的十個構面.....	45	2.4.2 警察服務品質的缺口.....	48	
.....	48	2.4.2 警察服務品質的缺口.....	48	2.5 國內學術界以PZB模式評量服務滿意度的情況.....	52	2.5.1 碩博士論文.....	53	
.....	52	2.5.1 碩博士論文.....	53	2.5.2 期刊論文.....	55	2.5.3 研討會之論文.....	55	
.....	55	2.5.2 期刊論文.....	55	2.5.4 學者使用PZB研究警察服務品質之文獻.....	56	2.5.5 小結.....	57	
.....	57	2.5.3 研討會之論文.....	55	2.5.4 學者使用PZB研究警察服務品質之文獻.....	56	2.6 警政政策對服務品質的影響.....	58	
.....	58	2.5.4 學者使用PZB研究警察服務品質之文獻.....	56	2.5.5 小結.....	57	2.6.1 台北市派出所陸續新建完成.....	58	
.....	58	2.6 警政政策對服務品質的影響.....	58	2.6.1 台北市派出所陸續新建完成.....	58	2.6.2 台北市各分局已通過ISO 9001國際認證.....	58	
.....	59	2.6.1 台北市派出所陸續新建完成.....	58	2.6.2 台北市各分局已通過ISO 9001國際認證.....	58	2.6.3 不斷輔導「成立巡守隊」.....	59	
.....	59	2.6.2 台北市各分局已通過ISO 9001國際認證.....	58	2.6.3 不斷輔導「成立巡守隊」.....	59	2.6.4 異業結盟.....	59	
.....	59	2.6.3 不斷輔導「成立巡守隊」.....	59	2.6.4 異業結盟.....	59	2.6.5 全面提供網際網路服務.....	59	
.....	59	2.6.4 異業結盟.....	59	2.6.5 全面提供網際網路服務.....	59	2.6.5.1 設立全天候申		

訴專線.....	59	2.6.5.2 各分局之網際網路已設立完成.....	60	2.7 結論.....	60
...61	第三章 研究方法	3.1 研究架構.....	66	3.2 研究假設.....	66
.....69	3.3 研究對象.....	70	3.4 研究工具.....	70	
.....72	3.4.1 問卷設計.....	72	3.4.2 量尺表度的選擇.....	74	3.4.3 資料處理與分析.....
.....74	第四章 資料處理與研究結果	4.1 樣本特質分析.....	77		
4.1.1基本資料分析.....	77	4.1.1.1 員警基本資料分析.....	77	4.1.1.2 派出所主管基本資料分析.....	79
.....79	4.1.1.3 民眾基本資料分析.....	81	4.1.1.4 整體研究對基本資料分析.....	82	4.2 次數分析.....
.....82	4.2.1 民眾重視度和滿意度次數分析.....	83	4.2.2 員警重視度和滿意度次數分析.....	84	4.2.3 派出所主管重視度和滿意度次數分析.....
.....84	4.2.4 整體研究對象重視度和滿意度次數分析.....	85			
.....87	4.3 檢驗假設.....	88	4.3.1 檢驗假設一/缺口一.....	88	4.3.2 檢驗假設二/缺口二.....
.....90	4.3.3 檢驗假設三/缺口三.....	92	4.3.4 檢驗假設四/缺口五.....	95	4.3.5 結論.....
.....95	4.3.5 結論.....	96	第五章 研究發現與討論	5.1 研究發現.....	99
.....99	5.1.1 派出所主管對服務品質的要求更甚於三年前.....	99	5.1.2 員警對服務品質的要求提高了.....	100	5.1.3 警察的自我要求提高了為什麼民眾滿意的還是很少.....
.....100	5.2 問題的討論.....	101	5.2.1 政府在警政單位導入ISO 9000系統的影響.....	102	5.2.2 二十一世紀警政潮流的社區警政.....
.....104	5.2.3 台北市政府持續執行的政策對警察服務品質 是否有影響？.....	105	5.2.3.1 更新警察房舍.....	105	5.2.3.2 異業結盟.....
.....105	5.2.3.2 異業結盟.....	107	5.2.3.3 積極輔導「成立巡守隊」.....	108	5.2.3.4 虛擬的網路世界.....
.....108	5.3 建議.....	109	5.3.1 擴大社區警政加化警察服務品質.....	109	5.3.2 派出所蛻變成為社區的「治安便利店」.....
.....109	5.3.2 派出所蛻變成為社區的「治安便利店」.....	110	5.3.3 有效的推出警察的網際網路.....	111	5.3.4 對未來研究警察服務品質之建議.....
.....111	5.3.4 對未來研究警察服務品質之建議.....	111	參考文獻.....	113	圖目錄
.....113	圖2.1 顧客關係管理流程循環圖.....	14	圖2.2 服務品質的決定要素.....	17	圖2.3 台北市警察局報案處理流程圖.....
.....17	圖2.3 台北市警察局報案處理流程圖.....	22	圖2.4 服務品質評估模式.....	38	圖3.1 研究架構圖.....
.....38	圖3.1 研究架構圖.....	68	圖4.1 民眾滿意度及重視度次數分析圖.....	84	圖4-2 員警滿意度及重視度次數分析圖.....
.....84	圖4-2 員警滿意度及重視度次數分析圖.....	85	圖4.3 派出所主管滿意度及重視度次數分析圖.....	86	圖4.4 整體研究對象滿意度及重視度次數分析圖.....
.....87	圖4.3 派出所主管滿意度及重視度次數分析圖.....	86	圖4.4 整體研究對象滿意度及重視度次數分析圖.....	87	表目錄
.....87	表2-1 學者對服務的定義.....	9	表2-2 品質定義表.....	15	表2-3 五個服務缺口分析表.....
.....15	表2-3 五個服務缺口分析表.....	39	表2-4 SERVQUAL量表.....	40	表2-5 決定警察服務品質的十個構面.....
.....40	表2-5 決定警察服務品質的十個構面.....	47	表2-6 80~92學年度PZB模式為架構之論文統計表.....	53	表2-7 80~92學年度PZB模式為架構之論文統計表.....
.....53	表2-7 80~92學年度PZB模式為架構之論文統計表.....	54	表2-8 80~92學年度PZB之期刊論文產業別統計表.....	55	表2-9 2000-2005年5月研討會中PZB模式論文統計表.....
.....55	表2-9 2000-2005年5月研討會中PZB模式論文統計表.....	56	表2-10 學術界使用PZB模式研究警察服務品質一覽表.....	57	表2-11 台北市政府警察局及所屬分局網站流量統計表.....
.....57	表2-11 台北市政府警察局及所屬分局網站流量統計表.....	61	表3-1 本研究之研究對象及樣本數量.....	71	表3-2 問卷發放回收表.....
.....71	表3-2 問卷發放回收表.....	71	表3-3 SERVQUAL量表和本研究對照表.....	73	表3-4 信度分析表.....
.....73	表3-3 SERVQUAL量表和本研究對照表.....	73	表4-1 員警基本資料統計表.....	75	表4-2 派出所主管基本資料特質統計表.....
.....75	表4-1 員警基本資料統計表.....	78	表4-2 派出所主管基本資料特質統計表.....	80	表4-3 民眾基本資料特質統計表.....
.....80	表4-3 民眾基本資料特質統計表.....	81	表4-4 整體研究對象之基本資料統計表.....	82	表4-5 民眾滿意度及重視度次數分析表.....
.....82	表4-5 民眾滿意度及重視度次數分析表.....	83	表4-6 民眾滿意度及重視度次數分析表.....	84	表4-7 主管滿意度及重視度次數分析表.....
.....84	表4-7 主管滿意度及重視度次數分析表.....	86	表4-8 派出所主管和民眾對派出所服務品質重視度組別統計量 比較表.....	88	表4-9 派出所主管和民眾對派出所服務品質重視度獨立樣本檢定比較表.....
.....88	表4-9 派出所主管和民眾對派出所服務品質重視度獨立樣本檢定比較表.....	89	表4-10 派出所主管和員警對派出所服務品質重視度組別統計量 比較表.....	91	表4-11 派出所主管和員警對派出所服務品質重視度獨立樣本檢定比較表.....
.....91	表4-11 派出所主管和員警對派出所服務品質重視度獨立樣本檢定比較表.....	92	表4-12 員警對派出所服務品質重視度和滿意度的組別統計量比較表.....	93	表4-13 員警對派出所服務品質重視度和滿意度成對樣本檢定比較表.....
.....93	表4-13 員警對派出所服務品質重視度和滿意度成對樣本檢定比較表.....	94	表4-14 員警對派出所服務品質重視度和滿意度的組別統計量比較表.....	95	表4-15 民眾對派出所服務品質重視度和滿意度成對樣本檢定比較表.....
.....95	表4-15 民眾對派出所服務品質重視度和滿意度成對樣本檢定比較表.....	96	表4-16 台北市派出所警察服務品質發展趨勢比較.....	97	表5-1 主管在「反應性」構面選項百分比統計表.....
.....97	表5-1 主管在「反應性」構面選項百分比統計表.....	99			

## REFERENCES

- 一、中文部分
1. 李湧清, 1994, 警察勤務之運作模式及其相關問題, 中央警察大學警學叢刊25卷2期, p95-138.
  2. 李湧清, 1996, 警察勤務之研究, 中央警察大學, p26-p45.
  3. 李湧清, 1997, 派出所再造論, 警學叢刊, 第28卷2期, p1-19.
  4. 李湧清, 2000, 當代民主社會中警察的角色與功能, 中央警察大學警學叢刊30卷6期, p79-93.
  5. 李政峰, 1999, 警民共治的新警政: 社區改善治安的策略聯盟模式, 中央警察大學行政警察研究所碩士論文.
  6. 李宗勳, 2001, 知識經濟時代的新治理模式-歐陸新治理觀點

， 研習論壇月刊 ， p1-20。 7. 孫本初， 1994， 從全面品質管理(TQM)之團隊建立觀點其對我國基層警察勤務績效提升之啟示， 政治大學行政學術與警政實務研討會論文。 8. 孫本初、陳諱森， 1996， 以服務品質再造警政新氣象， 公務人員月刊， 第二期， p26-27。 9. 孫本初 1998， 公共管理， 智勝文化出版公司， p54-p77。 10. 章光明， 1997， 從地方警政之需求論派出所功能及其現存的幾個問題， 警學叢刊， 第28卷2期， p87-115。 11. 章光明， 1999， 美國各大城市實施社區警政現狀之研究， 理論與政策， 第13卷第3期， p193-224。 12. 章光明 1999， 警察業務之社會科學分析， 中央警察大學出版社。 13. 楊永年 1998， 警察組織剖析， 中央警察大學出版社。 14. 馬振華， 1992， 警察犯罪偵防功效的反省與前瞻， 台北:犯罪防治與社區警察工作學術研討會， 中央警官學校警政研究所。 15. 江岷欽， 1999， 政府再造與顧客導向的服務理念， 公務人員月刊， 第29期， p18-32。 16. 朱金池， 1997， 警察組織應理論研究的新取向:制度論， 收錄於中央警察大學「第五屆警察行政管理學術研討會」論文集。 17. 朱愛群， 1997， 派出所的組織分析與診斷—初步分析， 警學叢刊， 第28卷2期， p33-63。 18. 林鳳儀、鄧子正， 1998， 服務品質之意涵與衡量， 中央警察大學警學叢刊28卷6期， p215-216。 19. 林鍾沂， 2001， 新公共管理的意涵及其實踐， 國家文官培訓所電子簡訊， 第6期。 20. 唐麗英、周繼文， 1997/12， 服務品質量表建構程序之研究， 國立交通大學管理學報， p59。 21. 葉毓蘭， 1996， 警政新取向—談社區警政的理論與實際， 警學叢刊， 第二十七卷， 第三期， p35-55。 22. 葉毓蘭， 1997， 傳統與挑戰:社區警政中的派出所警員做些什麼？， 警專學報， p20-40。 23. 葉毓蘭， 2001， 台北市「警政社區聯防體系」的建構與落實—「公共經理人」的啟示（市政專題報告第295輯）， 台北市政府研究發展考核委員會。 24. 葉毓蘭等， 2002， 各國社區警政比較， 台北:五南圖書， p15-90。 25. 葉毓蘭， 2001， 家庭暴力防治網絡之建構 - 警察系統之回應與成效評估， 內政部家庭暴力防治委員會委託研究案。 26. 葉世明， 2003， 內部行銷、工作滿足與顧客導向關係之研究 - 以玉山商業銀行為例， 朝陽科技大學企業管理研究所碩士論文， p23-31。 27. 陳立中， 1991， 警察行政法（增訂版）， 自行出版。 28. 陳世寬， 1995， 論警政角色、專業主義與社區警政:障礙與努力， 警專學報8期， p1-20。 29. 陳明傳， 1997， 社區警政之意義與發展—未來派出所經營之方向芻議， 警學叢刊， 第28卷2期， p21-31。 30. 陳麗鳳， 1998， 全面品質管理與行銷管理在圖書館之應用， 國立中央圖書館臺灣分館館刊， p15-32。 31. 陳麗品， 2001， ERP顧問服務品質與系統滿意度之研究， 中央大學資訊管理研究所碩士論文， p22-35。 32. 陳佳吟， 陳美宇， 2001， 自助式餐廳(buffet)服務品質之實證研究， 第一屆觀光休閒暨餐旅產業永續經營研討會。 33. 陳玉書， 2002， 社會治安與犯罪被害恐懼感， 台灣社會問題研究學術研討會。 34. 陳心田， 2002， 公部門間服務品質、顧客滿意度與顧客後續行為意圖， 第十屆國防管理學術暨實務研討會論文。 35. 陳諱森， 1996， 轉換型領導對警政服務品質之影響。 碩士論文， 國立政治大學公共行政研究所， p24-28。 36. 陳華昇， 2003， 推動行政區域重劃， 促進區域均衡發展， 國策評論， 台北， 國家政策基金會。 37. 陳連禎， 2000， 從社區營造談社區防衛系統， 新竹市警察局長陳連禎 雪心文教基金會講稿。 38. 蕭濱鎮， 2004， P-C-P顧客滿意度調查設計模式研究 粉末冶金會刊， 第29卷第2期， p94-99。 39. 蕭富豐， 1996， 影響服務品質關鍵因素之研究 服務要素服務力之觀點， 國立政治大學企業管理研究所博士學位論文。 40. 鍾盛穎， 1997， 探討派出所勤務改造的新方向， 警學叢刊， 第28卷2期， p185-199。 41. 王俊生， 2004， 保安警察服務品質之研究—以處理聚眾活動及選舉治安為例， 國立高雄第一科技大學行銷與流通管理系碩士論文， p5-15， p32-42。 42. 石川馨著， 鍾慶安譯， 1975， 品質管理概論， 台北:五南出版社， p87-95。 43. 台北市政府警察局， 2002， 台北市政府治安白皮書。 44. 花蓮縣政府警察局， 2004年， 花蓮縣警局為民服務白皮書。 45. 台中縣政府警察局， 2005， 台中縣警局警政白皮書。 46. 余一縣， 2002， 警察服務品質之實證研究—以台北市政府警察局派出所為例， 玄奘社會科學學報， p354-390。 47. 黃大洲， 2001， 行政革新:政府必須痛定思痛急起直追， 中央日報， 3月4日第三版。 48. 黃富生， 2001， 社會力用於治安維護之研究 以高雄市社區警政為例， 國立中山大學公共事務管理研究所碩士論文p78-81。 49. 黃富村， 2001， 犯罪預防績效評估之研究， 中央警察大學行政警察研究所碩士論文， p27-38。 50. 黃富源， 2002， 探討家庭暴力受虐者對員警處理模式之感受， 社區發展季刊， 94期， p1-16。 51. 黃富源、蔡俊章， 2004， 犯罪防治官建立犯罪防治網路及推動預防策略之研究 內政部警政署刑事警察局委託研究報告， p27-32。 52. 黃啟賓， 1999， 社區警政警民合作效能之研究， 中央警察大學行政警察研究所碩士論文， 未出版p25-40；55-67。 53. 翁崇華， 2000年， 服務品質評量模式之比較研究， 中山管理評論， 1期8卷， p105-122。 54. 詹中原， 2002年， 企業精神為政府行政注入新活力， 國政評論， 憲政091-008號。 55. 丘宏昌， 1998年， 以需求理論為基礎所建立之服務品質衡量及其適用性分析 第三屆中小企業研究碩博士論文獎博士論文得獎作品。 56. 邱永富， 2002， 補習班之服務品質 - 以屏東縣某立案補習班為例， 國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文， p33-40。 57. 簡正儒， 2001， 服務品質缺口模式模糊數值分析， 國立中山大學企業管理研究所博士論文， p5-33。 58. 郭德寶， 1999， 服務業顧客滿意評量模式之研究， 國立中山大學企業管理研究所博士論文， p18-35。 59. 蘇雲華， 1996年， 服務品質衡量方法之比較研究， 國立中山大學企業管理研究所博士論文， p15-45。 60. 田洪明， 2002， 高雄市實施社區警政策略與犯罪偵防績效之研究， 國立中山大學公共事務管理研究所碩士論文， p60-85。 61. 謝秀能， 2001， 警察機關實施全面品質管理之研究， 元智大學管理研究所碩士論文， p22-36；p47-80。 62. 吳思陸， 2002， 警察機關推動ISO國際品質管理系統之研究， 台北大學公共行政暨政策學系碩士論文， p57-107。 63. 鄒覺非， 2003， 加盟加油站對公油者服務品質滿意度之研究—以中油公司為例， 碩士論文， 國立東華大學企業管理研究所， p23-27。 64. 杉本辰夫著， 盧淵源譯， 1986， 事務、營業、服務的品質管制， 中興管理顧問公司發行， p45-53。 65. 高木辰夫， 1994， 交番概要， 警察學論集第46卷第1號， 警察大學校編集， 日本東京， 立花書房， P97-121。 66. 石附弘， 1995， 未來志向型地域安全總合對策--「特別派遣隊」、「現場診斷」及「全安對策提言」手法中心， 警察學論集第47卷第9號， 警察大學編集， 日本東京， 立花書房， p64-79。 67. 高辛陽， 1995， 莫等待、莫依賴、成果絕不會天上掉下來， 研考雙月刊， 第19卷， 第2期， p57-65。 68. 河合潔， 1995， 平成六年警察白皮書(下)—地域安全確保警察活動， 警察學論集第47卷第9號， 警察大學編集， 日本東京， 立花書房， p54-69。 69. 末綱隆， 1994， 地域警察刷新強化 地域警察刷新指針 概要， 警察學論集第46卷第1號， 警察大學編集， 日本東京， 立花書， p34-69。 70. 渥美東洋， 1995， 警察學論集第47卷第9號， 警察大學編集， 日本東京， 立花書房， p54-69。 71. 楊清江， 1993， 警察勤務新論， 桃園:中央警官學印行， p69-85。 72. 謝輝煌， 2003， 高雄市北區有線電視顧客滿意度之研究， 國立中山大學企業管理學系研究所碩士論文， p35-49。 二、英文部份: 1.

Babakus, E. and Boller, G.W , 1992, " An Empirical Assessment of the SERVQUAL Scale " , Journal of Business Research (24), pp.253-268. 2. Berry, L.L, Zeithaml, 1985, V.A & Parasuraman, A. " Quality Counts in Service, too " Business Horizon, p41-50. 3. Bitner, M. J., 1990. Evaluating Service Encounters: The Effect of Physical Surroundings and Employee Responses, Journal of Marketing, 54 (2): 69-82. 4. Bossert, J.L., 1990, " Quality Function Deployment: A practitioner ' s Approach " , ASQC Quality Press, Milwaukee, Wisc. 5. Brown, T. J., Churchill, G. A. and J. P. Peter, 1993, " Research Note: Improving the Measurement of Service Quality, " Journal of Retailing, 69, pp. 127-141. 6. Buell, V. P., 1984, Marketing Management: A Strategic Planning Approach, New York, McGraw-Hill. pp79-108. 7. Burgess, T.P., 1994, " Service Breakdown and Service Recovery " , The Police Journal, Vol.67, No1, pp.26-38. 8. Cronin, J.J, Taylor, S.A, 1994, " SERVPERF Versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus -Expectations Measurement of Service Quality, " Journal of Marketing, 58, pp.125-131. 9. Crosby, Philip B. 1979, Quality is free: The Art of Marketing Quality Certain, New York: New American Library. 10. Deming, W. E. (1982), " Improve of quality and productivity, through action by management " , National Productivity Review, pp.12-22. 11. Denhardt, R. B. and J. V. Denhardt. 2000. " The New Public Service: Serving Rather than Steering, " Public Administration Review, 60(6):549-559. 12. Gronroos, C., 1982, Strategic Management and Marketing in the Service Sector, Helsingfors: Swedish School of Economics and Business Administration. 13. Haywood-Farmer, 1988, " A Conceptual Model of Service Quality " , Journal of Operations & Production Management, 8(6), pp.19-29. 14. Juran, J. M. (1986), " Universal approach to managing for quality " , Quality Progress, Vol.19, pp.10-24. 15. Kenneth Cody, 1999, EX-SERVQUAL An instrument to measure service quality of Extranets. School of Communications and Information Management Victoria University of Wellington Wellington, New Zealand. 16. Kolter, P., Leong, S. M., Ang, S. H. and Tan, C. T. ( 1996 ) , Marketing Management: An Asian Perspective, pp.617-620. 17. Noel Y. M. Siu , 2003 , A Study of Service Quality in Internet Banking. 18. Oakland, J. ( 1989 ) , Total Quality Management, Butterworth Heinemann, Oxford. 19. Olshavsky, R. W., 1985, " Perceived Quality in Consumer Decision Making: An Integrated Theoretical Perspective, " in Perceived Quality, Jacoby, J. Olson, Lexington, MA: Lexington Books, pp.3-29. 20. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, Leonard L. ( 1985 ) , " A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research " , Journal of Marketing, Fall 1985 pp.41-45. 21. Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, Leonard L., " Problems and Strategies in Service Marketing " , Journal of Marketing, Vol. 49 , Spring, 1985. 22. Parasuraman, A, Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. ( 1988 ) , " SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality " , Journal of Retailing, Vol 64, Spring, pp.12-40. 23. Parasuraman, A, Zeitham, V.A., & Berry, L.L. ( 1991 ) , " Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale " , Journal of Retailing, 67(4): pp.446-449. 24. Parasuraman, A, Zeitham, V.A., & Berry, L.L. ( 1994a ) , " Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: implication for further research " , Journal of Marketing, 58(1): pp.111-124. 25. Sasser, W. Earl, Jr., R. Paul Olsen and D. Daryl Wyckoff, 1978, Management of Service Operations: Text and Cases, Boston: Allyn & Bacon. 26. Teas, R. K., 1993, " Expectations, Performance Evaluation and Consumers' Perceptions of Quality, " Journal of Marketing, Vol.57, No.4, pp.18-34. 27. Zeithaml, V.A. , Parasuraman, A. & Berry L. L., 1990, Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectation, New York, NY: The Free Press. 28. Zeitham, 1996, " The Behavioral Consequences of Service Quality " , Journal of Marketing, Vol.60, April, pp.31-46.