

# 提昇地區行政機關服務品質之研究

鄭蕙足、曾清枝

E-mail: 9701186@mail.dyu.edu.tw

## 摘要

本研究試圖為鄉鎮市公所服務品質建立一套初步研究資料，探討洽公民眾對於鄉鎮公所服務品質的滿意度。以Parasuraman, Zeithaml, Berry三位學者所提出的服務品質「SERVQUAL」量表為理論依據，以南彰化鄉鎮市公所為研究實證對象，探討民眾對鄉鎮市公所服務品質的重視程度與滿意程度是否有差異性存在，同時透過研究所得的實證結果，建議該處及其他鄉鎮市公所作為提昇服務品質滿意度的參考。本研究以問卷調查為研究工具，調查對象是以赴彰化縣鄉鎮市公所洽辦業務之民眾為對象作便利抽樣。本研究計發出問卷450份，回收420份，無效問卷30份，有效問卷390份，有效回收率92.8%。研究結果發現，洽公民眾期望與實際認知的服務品質有顯著性差異存在。此外，也證實了知覺服務品質與顧客滿意度有顯著正相關存在，可見知覺服務品質是民眾衡量滿意度的重要因素。

關鍵詞：服務品質；顧客滿意度；鄉鎮市公所

## 目錄

中文摘要	iii	英文摘要	iv	誌謝辭	
	v	內容目錄	vi	表目錄	
	viii	圖目錄	x	第一章緒論	
1 第一節研究背景	1	1 第二節研究動機	1	1 第三節研究目的	2
	2	2 第四節名詞解釋	3	2 第二章文獻回顧	5
	5	5 第一節服務品質的定義與構面	5	5 第二節服務品質量表(SERVQUAL)的提出	9
	9	9 第三節滿意度定義及衡量	11	11 第四節為民服務	14
14 第五節機關服務品質	16	16 第六節鄉鎮市公所簡介	22	22 第三章研究方法	28
	28	28 第一節研究流程	29	29 第二節研究範圍、對象與限制	30
	30	30 第三節研究架構	31	31 第四節研究假設	33
	33	33 第五節研究工具及方法	37	37 第四章研究結果	37
37 第一節問卷調查發出回收情形	37	37 第二節問卷信度與效度	38	38 第三節基本資料分析	39
	39	39 第四節服務品質之敘述統計與差異分析	46	46 第五節服務品質與整體滿意度之相關分析	62
	62	62 第六節人口統計變項對服務品質構面差異分析	64	64 第七節人口統計變項對服務品質滿意度差異分析	77
77 第五章結論與建議	82	82 第一節研究發現	82	82 第二節研究結論	84
	84	84 第三節研究建議	86	86 第四節後續研究之建議	90
	90	90 第五節結語	91	91 參考文獻	93
	93	93 附錄A 申請中低收入戶老人生活津貼須知	98	98 附錄B 提昇地區行政機關服務品質之研究問卷調查表	99

## 參考文獻

一、中文部份 中華民國地方制度法，第20條。王俊貴(1990)，國民小學教師對理想服務品質與實際服務品質知覺差異之調查研究，臺南師範學院國民教育研究所未出版之碩士論文。江怡慧(2004)，台灣不動產專業網站服務品質之研究，屏東商業技術學院不動產經營研究所未出版之碩士論文。行政院研究發展考核委員會網，業務導覽之組織改造[線上資料]，來源：<http://www.rdec.gov.tw> [2007, June]。杉本辰夫(1986)，事業、營業、服務的品質管制(盧淵源譯)，台北：中興管理顧問公司。李麗珍(2002)，臺北市教育局服務品質之研究，臺北市立師範學院國民教育研究所未出版之碩士論文。金玉珍(2000)，洽公民眾對臺北市區公所服務品質看法之研究，政治大學公共行政學系未出版之碩士論文。吳沛峰(2004)，台南市政府服務品質滿意度之研究—以勞工局為例，成功大學政治經濟學研究所未出版之碩士論文。-93-吳明隆(2002)，SPSS統計應用實務，松崗電腦圖書資料股份有限公司。林斌祥(2003)，國家公園服務品質之研究—以墾丁國家公園為例，屏東科技大學農企業管理系未出版之碩士論文。洪東興(2001)，民眾對地政業務服務品質認知差異探討—以高雄縣為例，中山大學公共事務管理研究所未出版之碩士論文。侯國樑(2001)，政府再造行政機關為民服務品質與績效提升策略之研究，義守大學管理科學研究所未出版之碩士論文。孫本初(2001)，公共管理，台北，智勝。孫本初(2001)，全面品質管理100種方法，台北，智勝。陳文哲(1995)，品質管理，中興管理顧問公司，63。陳滄江(2003)，政府服務品質、民眾滿意度與民眾後續行為意圖之相關研

究—以金門小三通為例，南華大學管理科學研究所 未出版之碩士論文。 陳嫻芳(2002)，稅務機關服務品質之探索性研究，成功大學企業管理學系碩士班未出版之碩士論文。 張秋紅(2002)，提昇政府機關主計人員服務品質之調查研究，元智大學管理研究所未出版之碩士論文。 -94- 梁景法(2001)，臺北市區公所服務品質之研究—全面品質管理的觀點，中國文化大學政治研究所碩士在職專班未出版之論文。 黃錦綿(2005)，高雄市立圖書館服務品質之研究，中山大學公共事務管理研究所碩士在職專班未出版之碩士論文。 楊文德(2004)，民眾與行政機關服務人員對服務品質的認知差異探討 以彰化縣稅捐稽徵處為例，大葉大學人力資源暨公共關係學系碩士班未出版之碩士論文。 楊世瑩(2006)，SPSS 統計分析實務，旗標出版股份有限公司。 楊忠衛(2005)，服務品質、行政文化、稅務風紀與服務滿意度相關性研究:以台南縣市記帳業者、地政士及一般民眾對稅務機關之服務為例，南台科技大學高階主管企管碩士班未出版之碩士論文。 楊添火(2002)，高等教育機構內部行政服務品質第五缺口之研究—以國立屏東師範學院為例，屏東師範學院國民教育研究所 未出版之碩士論文。 楊錦洲(1996)，影響服務品質的特性，品質管制月刊，29(2)，25-29。 楊錦洲(1997)，政府部門如何推動全面品質管理，研考雙月刊，21(6)，10-18。 楊錦洲(2001)，顧客服務創新價值，臺北市:中衛發展中心。 -95- 趙美珍(2002)，我國行政機關提升為民服務品質作法之研究 以服務品質獎頒發為例，政治大學公共行政學系碩士班未出版之碩士論文。 蔡孝豪(2005)，入口網站服務品質量表之建構之研究，東吳大學商學院企業管理學系未出版之碩士論文。 藍庭正(2003)，基層服務機關民眾滿意度評量模式暨服務品質關鍵因素之研究，成功大學高階管理碩士在職專班未出版之碩士論文。 二、英文部分 Anderson, Engene W., & Mary Sullivan (1993). The Antecedents and Consequences of Customer Satisfaction for Firm. *Marketing Science*, 12, Spring, 25-43. Garvin, D. A. (1984). A Competing on the Eight Dimensions of Quality. *Harvard Business Review*, fall. Mary Jo, Bitner (1990). Evaluating Service Encounters: The Effects of Physical Surroundings and Employee Responses. *Journal of Marketing*, 54, April, 71. Oliver, R. L. (1981). Measurement and Evaluation of Satisfaction Process in Retail Settings. *Journal of Retailing*, 57. -96- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 19, Fall, 44. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL :A Multiple Acale for Measuring Consumer Perception of Service Quality, *J Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality. Journal of Retailing*, 64(1), Spring, 12-40. Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, & Leonard L. Berry(1988). Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality. *Journal of Marking*, 52(April), 35-48. Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality services: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: Free Press.