

# A Study on Improving the Service Quality of Local Administrative Body

鄭蕙足、曾清枝

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

## ABSTRACT

The objective of the research is Establishes primitive deta of Township Office and to find out the relation between the quality of government administration and the customer ' s satisfaction about Changhua Township Office. The research is based on the service quality from Parasuraman, Zeithaml & Berry and refers to SERVQUAL as its structure. The purpose of the research is to discover, with Township Office, Changhua County being the case study, the relationship among public ' s satisfaction to the Township office ' s quality as well as to provide reference, through the true results from the research, for improving service quality satisfaction for the Township office and other county Township offices. The research adopted a random sampling, with public coming to the Township office. Of 450 questionnaires issued for the visitors, 420 copies returned, 390 copies were effective, and the effective rate is 93%. The result demonstrates that the gap between the public ' s expectation and the government ' s recognition of the administration quality is significantly sharp. In addition , it proves that the quality of conception service is the determinant , and it has significant positive correlation with the customer ' s satisfaction.

Keywords : service quality ; customer satisfaction ; township office

## Table of Contents

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

## REFERENCES

- 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)，臺北市政府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。陳瑩芳(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 Marketing*, 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.