

非營利組織國際採購作業服務品質之研究

郭鋒舟、陳美玲

E-mail: 9707238@mail.dyu.edu.tw

摘要

本研究問題乃探討非營利組織之國際採購作業，經由參考文獻之探討及引用，本研究最大貢獻在於針對非營利組織之國際採購作業服務品質進行研究。根據 Parasuraman, Zeithaml and Berry(1985)概念性模型與問卷項目，加以修改發放，依據五個主要缺口之量測結果，來說明影響服務品質高低的原因，並經由實證研究發現，整體言，計畫與採購人員間，確實存在國際採購作業服務品質期望與認知之差距；採購人員在國際採購作業所提供之服務品質，在「可靠性」、「反應性」、「信賴性」三構面上，已具計畫人員肯定之水準；由Marr (1986)的服務品質衡量法評估發現，計畫人員應優先針對「可靠性」構面予以改善；採購人員首要之務，則應針對「有形性」構面予以改善。

關鍵詞：非營利組織;國際採購作業;PZB概念性模型

目錄

中文摘要	iii	英文摘要	iii
iv 誌謝辭		vi 內容目錄	
vii 表目錄		ix 圖目錄	
xii 第一章 緒論	1	第一節 研究背景與動機	1
1 第二節 研究目的	5	第二節 車輛中心國際採購作業簡介與服務品質的關係	14
6 第三節 研究範圍與限制	6	第三節 服務品質的定義、衡量與PZB概念性模型	18
9 第四節 研究流程與結構	6	第四章 非營利組織採購作業與服務品質之相關研究	27
9 第一節 非營利組織的定義及概況	9	第三章 研究方法	33
14 第二節 車輛中心國際採購作業簡介與服務品質的關係	14	第一節 研究架構	33
18 第三節 服務品質的定義、衡量與PZB概念性模型	18	第二節 研究假設	34
27 第四章 非營利組織採購作業與服務品質之相關研究	27	第三節 變數之操作性定義	35
33 第五章 結論與建議	33	第四節 抽樣設計	37
35 第一節 研究架構	35	第五章 實證結果分析	42
34 第二節 研究假設	34	第一節 樣本資料及結構分析	45
37 第三節 變數之操作性定義	37	第二節 統計結果、服務品質構面及題項分析	50
42 第四節 抽樣設計	42	第六章 國際採購作業服務品質實證探討	69
45 第五章 實證結果分析	45	第一節 研究結論	73
50 第一節 樣本資料及結構分析	50	第二節 建議	74
69 第二節 統計結果、服務品質構面及題項分析	69	參考文獻	74
73 第三節 變數之操作性定義	73	附錄 研究問卷	89
74 第四節 抽樣設計	74		
73 第五章 結論與建議	73		
74 第一節 研究結論	74		
74 第二節 建議	74		
89 參考文獻	89		
89 附錄 研究問卷	89		

參考文獻

一、中文部份 丁國璽(2003)，影響飯店業服務品質因素之研究，私立朝陽科技大學休閒事業管理系未出版碩士論文。王保進(2003)，視窗版SPSS 與行為科學研究(第二版)，台北:心理。司徒達賢(1999)，非營利組織的經營管理，台北市:天下遠見。江明修(1994)，非營利組織領導行為之研究，國科會專題研究計畫，編號:NSC82-0301-H-004-060。江國良(2004)，服務品質衡量方法之探討，品質學會品質月刊，4月號，34 - 37。林士鈞(2004)，後勤機關採購管理作業服務品質與滿意度之研究，國立成功大學企業管理研究所未出版碩士論文。汪金豪(2006)，醫院顧客對於採購部門服務品質認知研究 - 以南部某公立醫學中心為例，國立成功大學企業管理研究所未出版碩士論文。李友錚(2003)，作業管理，台北市:前程。杜阿仙(2003)，服務品質、服務價值、顧客滿意度、行為意向關係之實證研究 - 以工業技術研究院育成中心為例，國立成功大學企業管理學系未出版碩士論文。邱皓政(2003)，社會與行為科學的量化研究與統計分析，台北:五南圖書。吳煌源(2000)，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，國立成功大學企業管理研究所未出版碩士論文。施豐坤(2005)，服務品質與顧客滿意之研究 - 以補習班為例，私立逢甲大學經營管理系未出版碩士論文，20。徐堅白(2000)，俱樂部的經營管理，台北市:揚智文化。許士軍(1988)，管理學，台北市:東華。許郡毓(2003)，供應鏈電子化採購系統服務品質之研究，私立逢甲大學經營管理系研究所未出版碩士論文。官有垣(2003)，台灣的基金會在社會變遷下之發展，台北:洪建全基金會，1-12。翁崇雄(1997)，評量服務品質與服務價值之研究 - 以銀行業為實證對象，國立台灣大學商學研究所未出版博士論文。翁崇雄(1998)，期望服務與服務績效影響服務品質評量之研究，台大管理論叢，9(1)，153-175。郭得賓(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未出版博士論文。陳順宇(2000)，多變量分析(第二版)，台北:華泰書局。陳川正(2000)，非營利組織組織的認同管理 - 以基督教的「細胞小組模式」等教會為例，國立政治大學企業管理研究所未出版博士論文。陳錦華(2003)，組織內部服務品質對員工工

作滿意度影響之研究 - 以稅捐處某單位為例，國立成功大學企業管理學系未出版碩士論文。 陳忠義(2005)，非營利組織顧客滿意度調查之研究 - 以新竹捐血中心為例，私立玄奘大學公共事務管理研究所未出版碩士論文。 黃俊英(2003)，多變量分析(7版)，台北:華泰書局。 黃隆洲(2000)，完備檢測技術結合業者研發能量進同全球市場，技術尖兵，69，10-12。 黃隆洲(2005)，車輛檢測輔導國內產業進軍世界，技術尖兵，125，10-11。 楊宗明，周怡君(1997)，顧客滿意度調查 - 大大鞋業的個案研究，品質學報，4(2)，149-163。 楊錦洲(2002)，服務業品質管理，品質學會品質月刊，6月號，320-331。 蘇秀珍(2005)，政府電子化採購滿意度之研究 - 以稅務機關為例，國立彰化師範大學商業教育學系研究所未出版碩士論文。 蔡耀全，楊棠堯，林水華(2002)，中華電信服務品質管理之研究，中華管理學報，3(3)，1-8。 鄭敏吉(2000)，資訊服務品質之實證研究 - 以燦坤實業為例，國立成功大學企業管理學系未出版碩士論文。 鄭文正(2001)，軍事採購作業環境、服務品質及滿意度之關聯性研究 - 以陸軍採購作業為例，國防大學國防管理學院資源管理研究所未出版碩士論文。 魏銘宏(2003)，量販店服務品質、顧客滿意與顧客忠誠之相關性研究 - 以台南都會地區量販店為例，國立成功大學企業管理學系未出版碩士論文。 魏斌如(2003)，政府採購法下購案排標作業之研究—以國防研究機關為例，私立中原大學工業工程學系未出版碩士學位論文。 顏怡芳(2002)，非營利組織網站首頁資訊呈現分析 - 以國內前三十大基金會為例，國立中正大學企業管理研究所未出版碩士論文。 關瑞琳(1998)，公營企業服務品質之研究—以台灣土地銀行為例，私立文化大學政治學未出版碩士論文。

二、英文部份 Arnould, E., L. P & Zinkhan, G. (2001). *Consumer Satisfaction*, New York: Macmillan. Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1991). *Marketing service: Competing through quality*. New York: Free Press. Bolton, R. N. & Drew, J. H. (1991). A Multistage Model of Consumers' Assessments of Service Quality and Value. *Journal of Consumer Research*, 17, 375-384. Bonnie, F. (1996). Commitment to Quality, Customer Satisfaction and Their Relationship to Marketing Performance. New York: Concordia University, Quebec, Canada. Boulding, W. K., Ajay, S., & Valarie, A. Z. (1993). A Dynamic Process Model of Service Quality: From Expectation to Behavioral Intentions. *Journal of Marketing Research*, 30, 7-27. Brady, M. K., & Cronin J. J. (2001). Some New Thought on Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach. *Journal of Marketing*, 65, 34-49. Brown, T. J., Churchill, G. A. J., & Peter, J. P. (1993). Research Note: Improving the Measurement of Service Quality. *Journal of Retailing*, 69(9), 127-139. Buttle, F. (1996). SERVQUAL: Review, Critique, Research Agenda. *European Journal of Marketing*, 30, 8-32. Chiang, W., & Russell R. A. (2004). Integrating Purchasing and Routing in A Propane Gas Supply Chain. *European Journal of Operation Research Management*, 154, 710-729. Churchill, G. & Suprenant, C. (1982). An Investigation into the Determinants of Consumer Satisfaction. *Journal of Marketing*, 18(4), 36-44. Cornins, J. J. Jr. & Taylor S. A. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56, 55-68. Corsby, P. B. (1979). *Quality is Free: The Art of Marketing Quality Certain*. New York: McGraw-Hill. Croin, J. J. Jr., Michael, K. B., Tomas, G., & Hult, M. (2000). Assessing the Effects of Quality, Value, and Customer Satisfaction on Consumer Behavioral Intentions in Service Environments. *Journal of Retailing*, 76(2), 193-218. Dabholkar, P. A., Thorpe, D. I., & Rentz J. O. (1996). A Measure of Service Quality for Retail Stores: Scale Development and Validation. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 24, 3-16. Davis, T. V. (1991). Internal Service Operations: Strategies for Increasing Their Effectiveness & Controlling Their Cost. *Organizational Dynamics*, 20(2), 5-22. Day, R. L., & London E. L. (1977). Collecting Comprehensive Consumer Complaining Data by Survey Research. *Advances in Consumer Research*, 13, 263-269. DeMoranvill, C. W., & Bienstock, C. C. (2003). Question Order Effects in Measuring Service Quality. *International Journal of Research in Marketing*, 20(3), 217-231. Drucker, P. F. (1990). *Managing the Non-profit Organization: Principles & Practices*. N. Y.: Harper Collins Publishers. Drucker, P. F. (1993). *The Druoker Foundation Self-Assessment Tool for Nonprofit Organizations: Participant's Workbook & User Guide.*, CA: Josser-Bass. Finn, A. & Kayande U. (2004). Scale Modification: Alternative Approaches and Their Consequences. *Journal of Retailing*, 80(1), 37-52. Fornell, C. (1992). National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience. *Journal of Marketing*, 56, 6-21. Fournier, S. & Mick, D. G. (1999). Rediscovering Satisfaction. *Journal of Marketing*, 63, 17-28. Gay, L. R. (1992). *Educational Research Competencies for Analysis and Application*. New York: Macmillan. Garvin, D. A. (1984). What does Product Quality Mean. *Sloan Management Review*, 26, 25-43. Garvin, D. A. (1984). What Dose Product Quality Really Mean. *Sloan Management Review*, 26, 25-43. Gro'nroos, C. (1984). A Service Quality Model & Its Marketing Implication., *European Journal of Marketing*, 18(4), 9-44. Gro'nroos, C. (2000). *Service Management & Marketing*. (Second Edition), New York: Wiley. Gummesson, E. (1987). The New Marketing-Developing Long-Term Interactive Relationships. *Long Range Planning*, 20(4), 10-20. Hampton, G. M. (1993). Gap Analysis of College Student Satisfaction as a Measure of Professional Service Quality. *Journal of Professional Service Marketing*, 9(1), 369-380. Haywood-Farmer, J. (1988). A Conceptual Model of Service Quality. *International Journal of Operations & Production Managemen*, 5(1), 19-29. Heskett, J. L., Sasser W. E. Jr., & Schlesinger L. A. (1997). *The Service Profit Chain: How Leadering Companies link Profit and Growth to Loyalty, Satisfaction, and Value*. New York: Free Press. Kasper, H., & Vries W. (1999). *Service Marketing and management: An international perspective*, Chicheste., England: Wiley. Keaveney, S. M. (1995). Customer Switching Behavior in Service Industries: An Exploratory Study. *Journal of Marketing*, 59, 71-82. Kotler, P. (2003). *Marketing Managemen*, (11th ed), New York: Prentice-Hall Inc. Lam, S. S. K. & Woo, K. S. (1997). Measuring Service Quality: A Test-Retest Reliability Investigation of SERVQUAL. *Journal of the Marketing Research*, 39, 381-393. Lehtinen, U., & Lehtinen J. R. (1982). *Service Quality: A Study of Quality Dimension.*, Unpublished working paper, Service management institute, Helsinki, Finland. Lehtinen, U., & Lehtinen J. R. (1991). Two Approaches to Service Quality Dimensions. *Service Industries Journal*, 11, 287-303. Levitt, T. (1972). Production line Approach to Service. *Harvard Business Review*, 50, 41-52. Loveman, G. W. (1998). Employee Satisfaction, Customer Loyalty and Financial Performance: An Empirical Examination of the Service Profit Chain in Retail Banking, *Journal of Service Resarch*, 1(1), 18-31. Marr, J. W., (1986). Letting the customer be the judge of quality. *Quality Progress*, 19(10), 46-49. Marshall, G. W., Baker, J., & Finn, D. W. (1998), Exploring Internal Customer Service Quality. *The Journal of Business & Industrial Marketing*, 13(4), 381-392. Martin, W. B. (1986). Defining What Quality Service is For You, *Cornell HBR Quality*, 18(2), 32-38. McNeese-Smith, D. (1996).

Increasing Employee Productivity, Job Satisfaction, & Organizational Commitment. *Hospital and Health Service Administration*, 41(2), 160-175.

Mels, G., C. Boshoff, & Nel D. (1997). The Dimensions of Service Quality: The Original European Perspective Revisited. *The Service Industries Journal*, 17, 173-189.

Narasimhan, R. & Das A. (2001), The Impact of Purchasing Integration and Practices on Manufacturing Performance. *Journal of Operation Management*, 19, 593-609.

Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric Theory* (2th ed), New York: McGraw Hill.

Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*, McGraw Hill.

Ostrom, A. & Iacobucci D. (1995). Consumer Trade-Offs and the Evaluation of Service, *Journal of Marketing*, 59, 17-28.

Parasuraman, A., Zeithaml V. A. & Berry L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(Fall), 41-50.

Parasuraman, A., Zeithaml V. A., & Berry L. L. (1985). Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale., *Journal of Retailing*, 67(4), 420-450.

Parasuraman, A., Zeithaml V. A., & Berry L. L. (1988). SERVQUAL:A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service 97 Quality. *Journal of Retailing*, 61(1), 12-40.

Parasuraman, A., Zeithaml V. A., & Berry L. L. (1990). Five Imperative for Improving Quality. *Sloan Management Review*. , 45(3), 31-33

Parasuraman, A., Zeithaml V. A., & Berry L. L. (1994b). Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality:Implications for further research. *Journal of Retailing*, 70(3), 201-230.

Rust, R. T. & Oliver R. L. (2000), Should We Delight the Customer *Journal of the Academy Marketing Science*, 28(1), 86-94.

Salamon, L. M. (1992). *America ' s Nonprofit Sector:A Primer*. N. Y.:The Foundation Center.

Sasser, W. E., R. P. Olsen, Jr., & Wychoff D. D. (1978). *Management of Service Operations:Text, Cases and Readings*. Allyn and Bacon Inc., Boston.

Scully, J. I., & Fawcett S. E. (1978). Worldwide sourcing: Facilitating continued success. *Production and Inventory Management Journal*, Alexandria First Quarter 1998; 39(1), 1-9.

Schneider, B. & White S. S. (2004). *Service Quality*. N. Y.:The Foundation Center.

Smith, A. K. & Bolton R. N. (2002). The Effect of Customers ' Emotional Responses to Service Failures on Their Recovery Effort Evaluations & Satisfaction Judgment. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 30, 5-23.

Smith, M. A. (1995). Measuring Service Quality: Is SERVQUAL Now Redudant. *Journal of the Marketing Management*, 11, 257-276.

Spreng, R. A., MacKenzie S. B., & Olshavsky R. W. (1996). A Re-examination of the Determinants of Consumer Satisfaction. *Stock, G. N., Greis N. P., & Kasarda J. D. (2000). Enterprise Logistics & Supply Chain Structure: The Role of Fit. Journal of Operation Management*.18, 531-547.

Tax, S. S., Brown S. W., & Chandrashekar M. (1998). Customer Evaluations of Service Complaint Experineces: Implications forRelationship Marketing, *Journal of Marketing*,62, 60-76.

Teas, R. K. (1993). Expectations, Performance Evaluation & Consumer ' s Perception of Quality. *Journal of Marketing*, 57(4), 18-34.

Vavra, G. T. (2002). *Customer Satisfaction Measurement Simplified : A Step-by-Step Guide for ISO 9001;2000 Certification*, N. Y.: ASQ Quality Press.

Wisner, J. D. & Stanley, L. L. (1999). Internal Relationships & Activities Associated with High Levels of Purchasing Service Quality. *The Journal of Supply Chain Management*, 35(2): 25-32.

Wolf, Thomas (1990). *Managing a Nonprofit Organization*. N. Y., Prentice-Hall Press.

Zeithaml, B., Berry, L.L. & Parasuraman A. (1996). The Behavioral Consequences of Service Quality, *Journal of Marketing*, 60, 31-46.

Zeithaml, V. & Mary J. B. (2003). *Service Marketing*, McGraw Hill.

Zimmerman, C. D. (1985). *Quality: Key to Service Productivity , Quality Progress*.