



後備軍人管理

國軍提升服務品質之研究以某縣市後備指揮部服務臺為例

撰稿人：莊誌雄、田家綺、鄭亦君

摘要

目前學界研究服務品質的對象通常以單純的「供給者」、「接受者」此兩類劃分，但往往忽略供給者又有區分「第一線」行政人員及「上一層」管理者之間對服務品質的認真是否有差異性存在，而軍隊也別於民間一般公司企業，因對命令的貫徹性與服從性的影響，上一級管理者往往扮演角色相當重要，不論是個人的領導風格、資源的分配都會直接影響第一線「行政人員」的服務品質，而本研究運用「P.Z.B.服務品質模型」結合申請民眾、行政人員、上級主管這三方面，將原本服務品質五缺口延伸至八個缺口，再以「SERVQUAL」為問卷發展基礎，期以瞭解上述三方對服務品質及重要項目為何，藉以縮減彼此認知上誤差，以減少單位資源浪費。

經研究後發現，單位服務品質最大的缺口成因在於行政人員與申請民眾上，上級主管對服務品質的影響反而不明顯。因此，為避免行政人員自滿目前的現況，單位可藉由學術講演或參訪活動及定期的問卷調查等方式，以供單位作為改善服務品質、提高服務效率，增加競爭優勢，進而得到民眾的認同而支持國軍。

關鍵詞：服務品質、服務品質評量(SERVQUAL)、滿意度、後備指揮部

壹、前言

為提升政府機關服務品質，行政院於民國85年開始推動「全面提升服務品質方案」，以「新公共管理」中「全面品質管理」及「顧客導向」之理念，帶領機關建立標準服務模式與品質基準；並於96年推動「政府服務創新精進方案」，導入歐美國家「優質治理」課責及效

率等理念，鼓勵各機關運用多元創新策略，提供民眾便捷服務以升政府服務品質(國家發展委員會：2019)；1而隨著全球社會、經濟內、外環境的改變、公共議題日趨複雜、多元、資訊科技應用技術不斷提升下，民眾對公共服務提供的效率及品質上反而卻有更高的期待。因此，在既有「效率」、「品質」及「創新」之基礎上，將再導入「公平共享」、「參與合作

」及「開放透明」的精神，力求貼近民眾實際服務上的需求，擴大政府與民眾間的合作，帶動政府服務效能全面躍升(中華民國行政院：2017，頁1)。²

國防部後備指揮部為國防部下轄一級機關，指揮部雖為軍事單位，但職司業務需時常接受民眾辦理申請有關個人之動員、後管、後服、留守等業務，與民眾互動綿密。因此，後備指揮部在各縣(市)均設置「服務臺」，以利直接服務民眾。然近年來國軍歷經不斷的組織精進與調整，在人員編制不斷縮編下，要如何能滿足民眾對公務部門期待，進而得到民眾的認同而支持國軍。

民國100年1月1日因應行政院縣市合併升格，將部分後備指揮部整併，而原列管後備軍人及軍(遺)眷照護數不僅不變反而增多，但部分縣(市)指揮部人力卻精簡了近一半的形況下，除了該如何維持原服務品質外，更要迎合社會民眾的不斷提升的需求，實為目前後備指揮部所面對之新挑戰。

國軍向來給人的帶來的印象是封閉性、限制性、機敏性等，且所提供之服務項目亦具寡佔性，也就是不論服務品質如何，民眾還是只能到此申請辦理，再者對服務而言，所扮演的角色與角度都是「供給者」，而少以外部「需求者」的觀點來討論服務是否滿意，依據本研究之問題目的，並透過「PZB服務品質模式」來找出服務品質在認知上的缺口(楊錦洲：2009，頁94)，³以及到服務臺申請之民眾滿意度的最佳因子所以在，作為日後提升與精進的參考依據。

目前學界研究服務品質的對象通常以單純

的「供給者」、「接受者」此兩類劃分，但往往忽略供給者又有區分「第一線」行政人員及「上一層」管理者之間對服務品質的認認是否有差異性存在，而國軍也別於民間一般公司企業，因對命令的貫徹性與服從性的影響，上一級管理者往往扮演角色相當重要，不論是個人的領導風格、資源的分配都會直接影響第一線「行政人員」的服務品質，而本研究除運用「SERVQUAL」(鄭紹成：2009，頁77)⁴對申請服務「民眾」、第一線「行政人員」實施問卷調查外，亦將單位「管理者」也納入問卷施測對象，期以瞭解上述三方對服務品質及重要項目為何？藉以縮減彼此認知上誤差，以減少單位資源浪費，並為精進服務工作的重大參考依據，也希望此研究之結論亦可提供後備指揮部參加行政院服務躍升方案上之實務參考文獻。

貳、文獻探討

一、服務品質

服務是一種無法具體化的東西，不容易和實體產品一樣可用人工或機械來辨別良品與不良品之間的區隔，而是必須靠消費者個人主觀的感受來判斷是好還是壞。服務品質是影響顧客滿意度與顧客忠誠度之重要核心要素，此概念根源自早期歐美的顧客滿意度理論(劉馨嵐、林英才、張雅媛、鄭青展、王慧玲：2007，頁5)。⁵

服務品質的控制也無法像一般實體產品在出貨前預先實施檢查，將不好的「事先」汰除，並且有關抽樣、檢查及管理一切行為都是由消費者個人本身親自來執行(陳耀茂：1997，頁35)。⁶在傳統的消費者評量滿意度上，首



先是在有形的實物產品上，由消費者對購買前的期望與購買後對產品績效實際感受這二者間的差距程度來做評量，但在服務業興起後，由於服務具有無形性、不可分割性、異質性、易逝性等不同於實體產品的特性，企業廠商的服務績效是不容易來做客觀的評量。而在日益競爭的環境之下，甚至超過消費者原先的需求，已是服務業必然的趨勢，但企業管理者並不是只要知道消費者的需求為何即可，而是要具備三項要點。第一，隨時觀察消費者知覺到的消費品質；第二，找出服務品質會落後的原因；第三，採取至當的行動來改善

服務品質(林軒正：民91，頁7~8)。⁷因此，英國劍橋大學帕拉索瑞曼(A. Parasuraman)、茲艾沙買(Valarie A. Zeithaml)、白瑞(Leonard L. Berry)三位教授在1985年首先以銀行、信用卡、保險經紀人和產品維修為調查研究對象所提出：「品質是由期望與績效所比較而來的」(quality is a comparison between expectations and performance)(鄭紹成：2009，頁70)。⁸上述三學者提出的「服務品質差距模式」(the gap model of service quality)五缺口間距理論，如圖1。迄今仍被認為是評估服務品質最適當的方法(廖舜怡：民91，頁78)。⁹

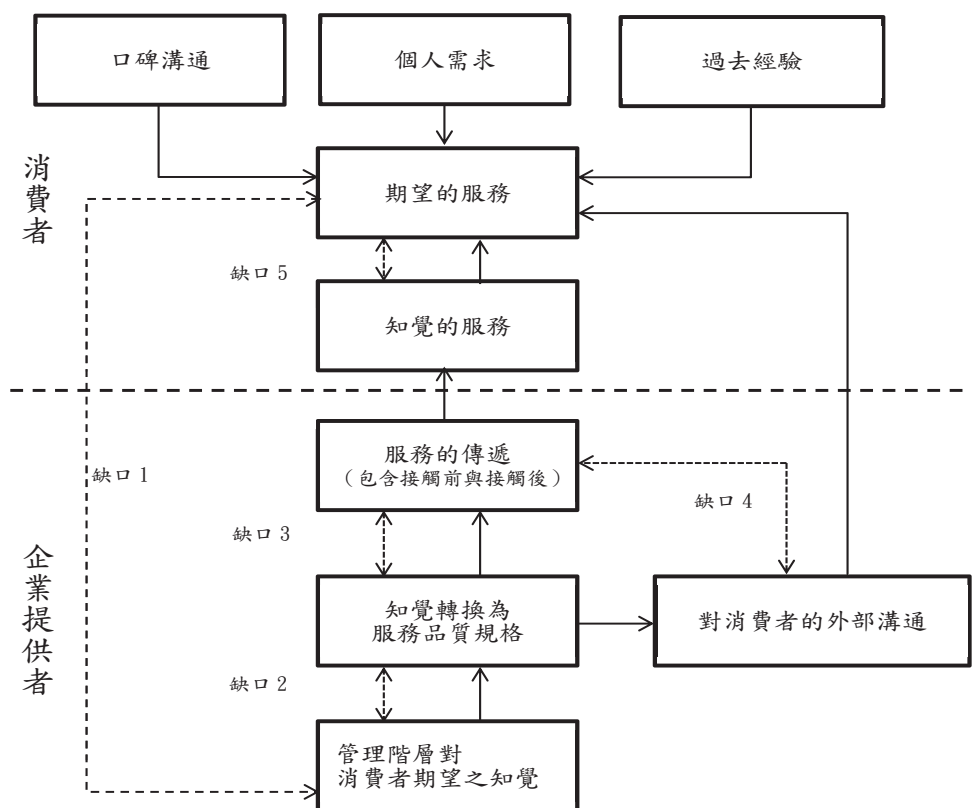


圖1 服務品質之概念模型

資料來源：Parasuaman, A., Zeithaml, V. A. & Leonard, L. Berry(1985), "A Conceptual model of Service Quality and Its Implications for Future Research", Journal of Marketing, Vol.49,(Fall),p.44.

由「服務品質差距模式」可得知，若是要提升服務品質，那企業(公司)必須克服這五項品質缺口，這五項缺口分別是服務定位差距、服務說明差距、服務傳遞差距、服務溝通差距、服務認知差距)(陳思倫：2008，頁130)，¹⁰缺口1-4係屬原企業組織內文化或與其組織管理有關，缺口5則是由消費者自身的認知及期待來決定。針對「服務品質差距模式」的五大缺口差距，所產生的原因如下(崔立新：2004，頁193~200)：¹¹

(一)缺口一：服務定位差距—消費者的期望需求與企業管理者對消費者認知間的需求差距。

(二)缺口二：服務說明的差距—管理者的認知與消費者服務品質規格間的差距。

(三)缺口三：服務傳遞的差距—服務說明與實際傳遞服務之間的差距。

(四)缺口四：服務溝通差距—服務溝通與外部溝通的差距。

(五)缺口五：服務認知差距—消費者事前期望服務與認知服務間的差距。

為能找出服務品質的主要構面，P.Z.B.三位學者再以「服務品質之概念模型」五大差距缺口產生的因素，以系統的方式加實施企業訪談並使用統計方法進行問卷分析後加以整合此研究結果，最後提出消費者知覺服務構面主要的十大要素與五個影響服務期望的因素來源，構面十大要素分別為有形性、可靠性、反應性、溝通性、可信性、安全性、勝任性、禮貌性、瞭解性、接近性。五個影響來源則是口碑、個人需求、過去經驗、外部溝通、服務價格(Parasuaman、Zeithaml、Berry：1985，頁48)

。¹²

從模型內五大差距缺口中得知十大服務品質分析構面與五個影響來源後，同時間也量測服務品質的方式與問卷架構，此量測方法學界稱之「SERVQUAL」(王榮祖：2013，頁114)。¹³之後在1988年P.Z.B.三位學者再將原本十大構面因素經過因素分析法分析後發現，可將十大因素縮減後合併最後精簡為，有形性、可靠性、反應性、保證性、同理性等五大構面(Parasuaman、Zeithaml、Berry：1988，頁12~40)¹⁴「SERVQUAL」五構面測驗量表基本假設主要是基於消費者藉由本身的「期望」與「認知」的比較來對企業的服務品質做整體性的評估，並由這五大構面做二十二個組成問項，並成為量測不同服務類別產對服務品質之衡量時的問卷建立參考依據，「SERVQUAL」的組成構面與變相表，如表1。

從「SERVQUAL」表中的二十二個組成問項中得看出，此問項主要是針對消費者來設計，是希望能得知消費者心中所謂最高等級服務為何，並沒有考量消費者必須費出多少「成本」代價。相對之下，公務機關對民眾的服務也是以「公益」、「免費」為原則，因為民眾也都咸認本身於年度已有納稅，故無須在申請時支付額外的成本費用。二十二問項若是以一般企業公司為量測對象，那「價格」因素要重新評量，但在公務機關的評量中，「價格」就並非是影響的重大面項，且由於學界目前尚無法證實有何種服務品質的最佳量測法，因此「SERVQUAL」還是最為學者所接受的服務品質測量模式之一(浦青青：2014，頁42)。¹⁵且學者湯伶郎教授也多次利用「SERVQUAL」



表 1 「SERVQUAL」的組成構面與變相表

構面	組成變相
有形性	1.這企業公司擁有先進的服務設備。 2.這企業公司服務設備具有吸引力。 3.這企業公司服務人員穿著得宜。 4.這企業公司整體設施外觀與服務性質協調。
可靠性	5.這企業公司盡力達成對消費者的承諾。 6.這企業公司有解決消費者問題的保證。 7.這企業公司能在第一時間執行正確的服務。 8.這企業公司能承諾時間內提供服務 9.這企業公司能正確保存相關正確無誤的紀錄。
反應性	10.這企業公司能在服務時提供明確的服務概況。 11.這企業服務人員能夠對消費者快速的提供服務。 12.這企業服務人員始終樂意幫助消費者。 13.這企業服務人員不會因忙碌而無法對迅速回應對消費者的請求。
安全性	14.這企業公司的服務人員是可以信賴的。 15.消費者對這企業公司交易是感覺安全的。 16.這企業服務人員對消費者始終保持禮貌。 17.這企業服務人員能獲得企業充分資源，以完成其工作。
同理性	18.這企業公司會提供與留意個別消費者肩部同的需求。 19.這企業公司能提供所有消費者方便的服務營業時間。 20.這企業公司有專門人員留意消費者間的不同需要。 21.這企業公司一切皆已消費者的最佳利益為優先。 22.這企業公司的員工能夠瞭解個別消費者的特殊需求。

資料來源：Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988), SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, Journal of Retailing, Vol.64(1), p.38-40.

來衡量政府單位之服務品質(楊錦洲：2009，頁108)。¹⁶

二、滿意度與服務品質關係

滿意是一種情緒狀態，於商業行銷研究而言，它是消費者在評價互動經驗時所表達的一種回應，滿意度(satisfaction)最早由學者Cardozo於1965年提出：「消費者滿意會增加消費者再次購買行為，且會購買其他商品」。Cardozo將滿意度概念提出後，此概念開始成為一個正式的研究領域(聶方珮、匡龍華、陳

宏明：2018，頁55)，¹⁷Kotler在1997年認為消費者滿意度是：「購買前的預期期望與購買後對產品功能特性認知或對其服務績效的表現，而兩者間前後比較所形成愉悅或失望的程度間距，我們可已將它稱為滿意或不滿意」(黃宗誠、曾雅玲、李泳龍、白宗易：2011，頁578)。¹⁸但學界長久以來仍就對滿意度的概念有些爭議，認為「品質」與「滿意度」二者是相似但彼此是不相等的概念(芝穎：民93，頁19)，¹⁹由此我們可以看出，自1965年學者Cardozo提

出「滿意度」的概念後，然各學者似乎未有一個明確的解釋。

從各學者對滿意的看法，主要討論不外是消費者「個人」在某一特定交易的過程中，對消費前的「事前期望」與消費後「事後認知」兩者的間距。即是消費者在購買前的期望與購買後產品或服務績效若二者相符及為「一致」。反之則為「不一致」，而不一致又可再區分績效比期望低的「正面不一致」(滿意)與期望比績效高「反面不一致」(不滿意)。

消費者滿意度與服務品質間二者的關係，往往容易使人混淆，學者Bitner認為：「是消費者滿意度會影響服務品質，所以服務品質的前因變數(antecedent)為消費者滿意度」(王維康：民91，頁32)。²⁰學者Parasuraaman認為：「服務品質是消費者滿意度形成因素之一，且高度的認知服務品質將會有助於消費者滿意度的增加」(陳長海：民90，頁11)。²¹但Zeithaml & Binter二位學者卻認為：「消費者滿意的範圍是比服務品質的含括面更大(如圖2所示)，

舉凡價格、情境因素、個人因素、產品品質、服務品質等都會影響到消費者滿意度，但服務品質只有專注在服務品質單一的五大構面上(有形性、可靠性、反應性、安全性、同理性)。因此，服務品質只是消費者滿意度的影響因素之一」(王婷穎，民90，頁20)。²² Ruyter, Bloemer, Peeters三位學者也認為：「服務品質是影響消費者滿意度最主要的因素」(Ruyter、Bloemer、Peeters：1997，頁397)。²³

但就單一消費過程來看，以圖2 是可以解釋消費者滿意度的發生是在於「交易層次」，而服務品質為「總體面態度」。因此學者Parasuraaman、Zeithaml & Binter三位學者最後整合各不同學者對滿意度與服務品質的觀點認為：「對於某一次單一交易而言，消費者對服務品質、產品品質、整體價格的三個評量是影響交易滿意的前因變項；在經過多次累積交易滿意，將會形成消費者對企業廠商的體整印象」(郭德賓：2016，頁37)。²⁴消費者對企業廠商整體印象形成圖，如圖3。

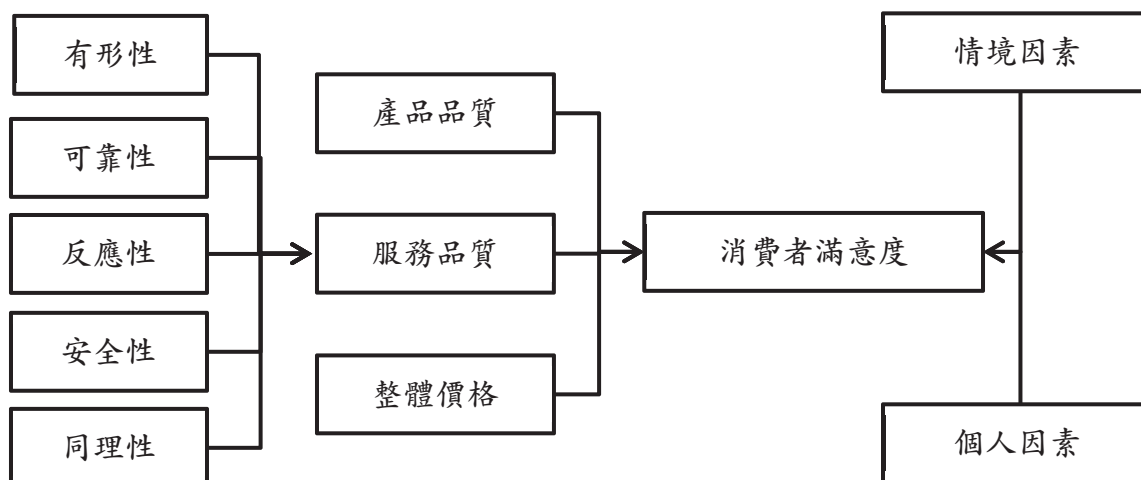


圖2 消費者滿意度與服務品質關係圖

資料來源：Zeithaml, V. A. & Bitner, M. J.(1996),Service marketing, New York: McGraw.Hill,p123.作者自行整理。

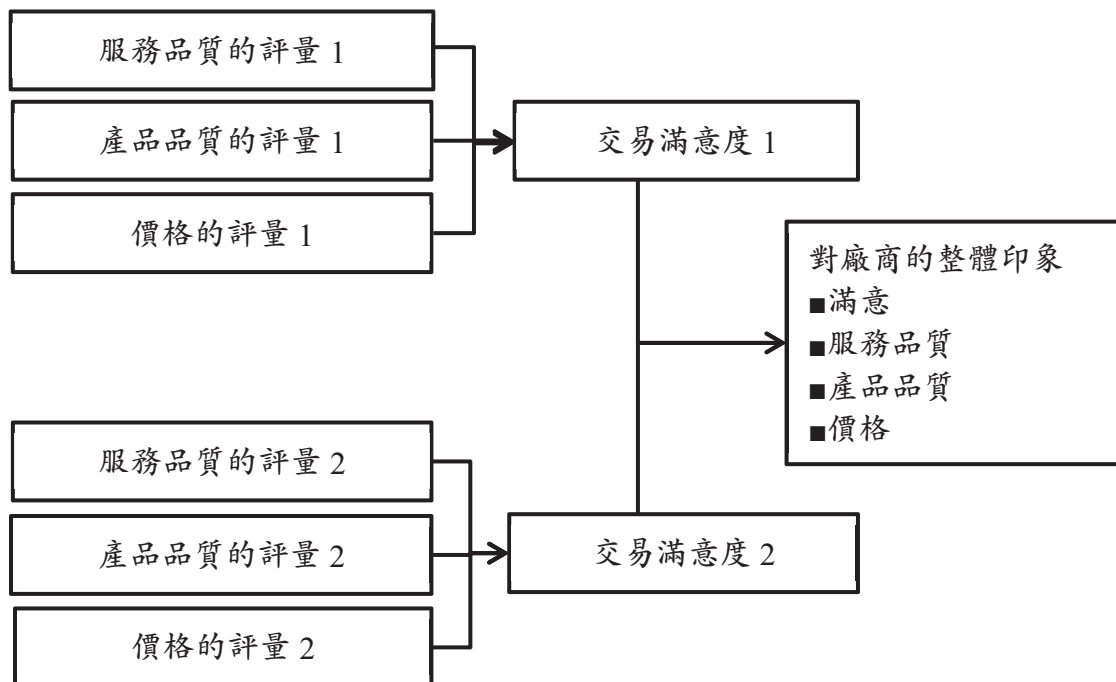


圖3 消費者對企業廠商整體印象形成圖

資料來源：Parasuraaman, A., Zeithaml, V.A., & Binter, L.L. (1994). Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: Implications for future research. *Journal of Marketing*, 58(January), p122.

從圖2與圖3可看出滿意度雖然包含服務品質，但綜合各學者都認為滿意度是對某一次特定的交易所做出的評量，主要是消費者個人的期望與企業廠商所實際提供的績效是否一致，但服務品質是有關企業服務優越性的整體性，是長期性所形成的態度。

參、研究結果

本次研究問卷發放分別對申請民眾、行政人員、上級主管三方面進行研究、測量及分析，藉以驗證假設是否成立。

一、研究架構及假設

為了解民眾對該研究縣市服務臺服務之重視度及滿意度為何，並進而探討申請民眾與第

一線行政人員、上級主管所認知的民眾重視度、滿意度是否相同？但是要如何評價單位服務品質之資訊取得是複雜且困難。因此，筆者在問卷設計上將「事前期望」定義為「重視度」，「事後認知」定義為「滿意度」，假設問卷中當「重視度」大於「滿意度」即表示民眾對單位的服務品質「不滿意」，也就是存在服務品質的缺口。

P.Z.B. 服務品質差距模式內，原本有關對消費者的「口碑溝通」、「服務需求」、「個人經驗」以及對消費者的「外部溝通」這四部分，在公務機關中「口碑溝通」與「個人經驗」對民眾是否會到服務臺並無絕對的影響，因此予以刪除改為民眾的「個人背景資料分析」

，原「服務需求」方面改為「申請辦理項目」。
。另「外部溝通」因政府機關除在推行新的公共政策需藉助媒體及廣告宣傳外，其餘本身並不會主動宣傳，且民眾也不會是看了文宣廣告

經過比較之後，才選擇該公務機關來申辦業務。
。所以，「外部溝通」的構面上實無量測之必要。在考量上述因素下，本研究架構圖修正，如圖4所示。

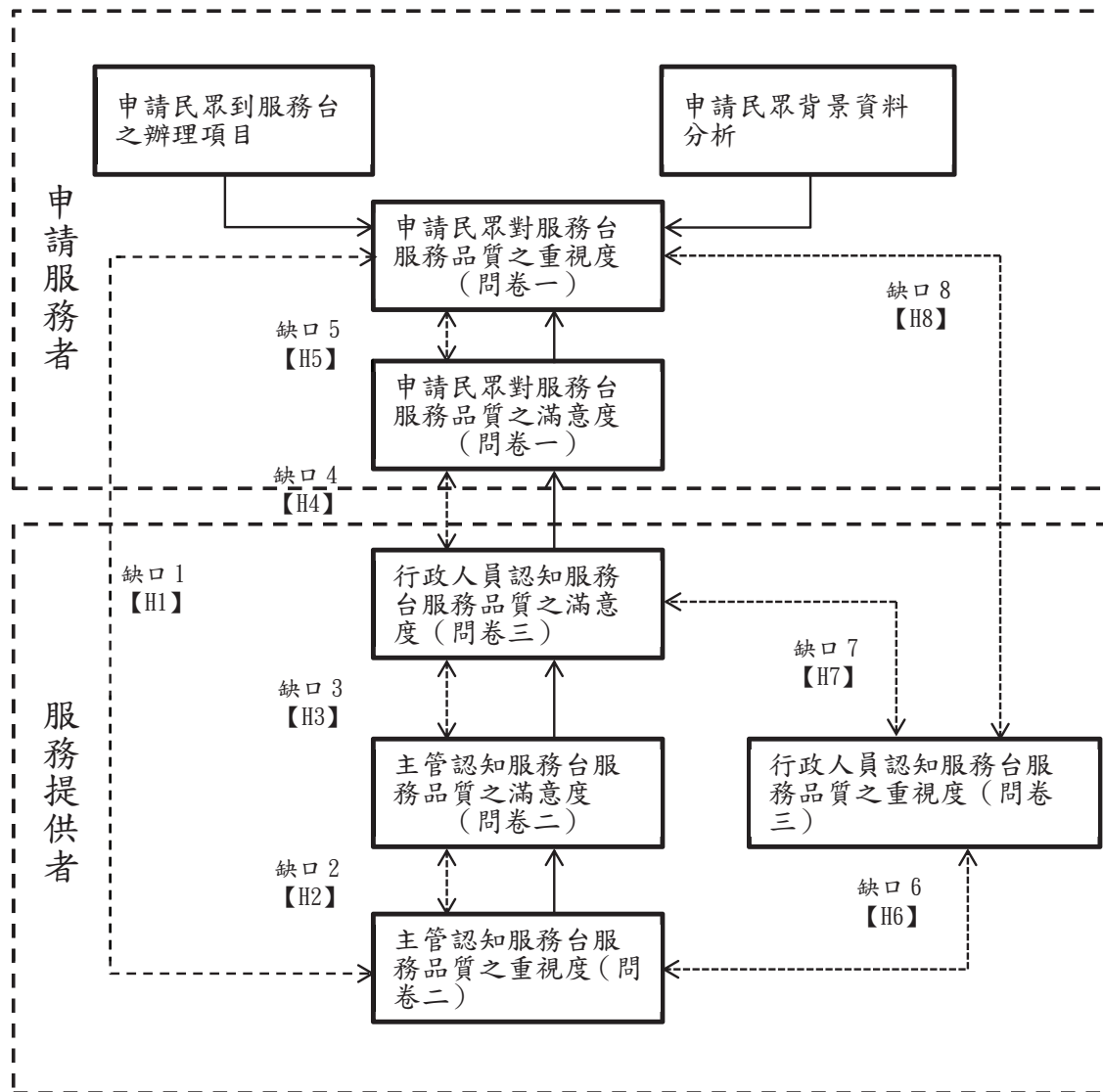


圖4 研究架構究

資源來料：參考Parasuaman, A., Zeithaml, V. A. & Leonard, L. Berry(1985), "A Conceptual model of Service Quality and Its Implications for Future Research", Journal of Marketing, Vol.49,(Fall),p.44.再由筆者依本文需求調整繪製。



二、研究假設

依據研究目的與架構藉由Parasuraman、Zeithaml & Berry的服務品質概念模式提供八個假設：

- H1：「民眾對服務臺服務品質之重視度」與「主管認知服務臺服務品質之重視度」間，無顯著差異。
- H2：「主管認知服務臺服務品質之重視度」與「主管認知對服務臺服務品質之滿意度」間，無顯著差異。
- H3：「主管認知對服務臺服務品質之滿意度」與「行政人員認知服務之滿意度」間，無顯著差異。
- H4：「申請民眾對服務臺服務品質之滿意度」與「行政人員認知服務之滿意度」間，無顯著差異。
- H5：「申請民眾對服務臺服務品質之重視度」與「申請民眾對服務臺服務品質之滿意度」間，無顯著差異。
- H6：「主管認知服務臺服務品質之重視度」與「行政人員認知服務臺服務品質之重視度」間，無顯著差異。
- H7：「行政人員認知服務臺服務品質之重視度」與「行政人員認知服務臺服務品質之滿意度」間，無顯著差異。
- H8：「申請民眾對服務臺服務品質之重視度」與「行政人員認知服務臺服務品質之重視度」間，無顯著差異。

三、抽樣對象及問卷設計

上級主管及服務臺全體行政人員均納入施測對象，民眾部份「採便利抽樣」(林惠玲、陳正倉：2017，頁293)，²⁵不限定性別、年齡

、職業等，經服務臺人員詢問個人意願後實施問卷發放，並於現場回收。本研究之測量變項區分兩大部分，第一部份為個人基本特質，第二部份為問卷本體，內容設計以「SERVQUAL」的五大構面32項影響因素來做測量基本題型，同一影響因素以Likert 5點計分法分別做「重視度」與「滿意度」量測。

本次問卷採用「Cronbach's α 信度係數分析」、「獨立樣本t檢定」(independent-samples t-test)、「成對樣本t檢定」(paired-samples t-test)、「重要－表現程度分析法」(Importance-Performance Analysis, IPA)等4項作為統計分析方法。

四、信度效度分析

信度亦稱為可靠度，指的是一份問卷中所測分數的可靠度與穩定性，為提升問卷的信度與效度，於2018年12月先期發放40份實施前測，同時持續蒐整行政人員與上級主管之建議，並依其建議修正問卷後正式發放。

本前測問卷第二部分依「SERVQUAL」五大構面延伸為32題型，經過「社會科學統計套裝軟體」(IBM SPSS Statistics 22)分析來量測問卷之一致性，並以有形性、可靠性、反應性、保證性、同理性五大構面的「重視度」及「滿意度」對總項相關數值檢測，各構面Cronbach's α 信度係數值，如表2。

由下表4-2可看出各構面Cronbach's α 值均大於0.8以上，介於0.881-0.967間，且整體重視度及滿意度之Cronbach's α 值分別為0.972及0.980，表示本研究問卷具良好的信度。

表2 五大構面Cronbach's α 信度係數值分析

構面	重視度與滿意度	Cronbach's α 值	
有形性(1-14題)	重視度	0.953	整體重視度：0.972 整體滿意度：0.980
	滿意度	0.967	
可靠性(15-20題)	重視度	0.954	
	滿意度	0.966	
反應性(21-24題)	重視度	0.881	
	滿意度	0.940	
保證性(25-29題)	重視度	0.892	
	滿意度	0.928	
同理性(30-32題)	重視度	0.935	
	滿意度	0.922	

五、效度分析

效度(validity)，係指研究內容或衡量工具之選擇能夠正確測量出研究者所預衡量構面的性質程度，量測的效度越高，表示測量的結果越能顯現其所預測量內容的真正特徵(邱皓政：2008，頁15-20)。26本研究在問卷設計上均基於相關文獻的理論基礎，並採P.Z.B.三學者所發展的「SERVQUAL」量表的五大構面結構22項問題為設計基礎，且在發前先由受訪之後備指揮部具實務經驗且資深人員預先作答並實施討論，在依據其建議事項修訂重新整理問卷內容，故本研究所使用衡量問卷在衡量該指揮部服務臺之服務品質，應能符合效度的要求。

六、服務臺服務品質缺口之假說檢定

本研究針對民眾計發放問卷600份，回收

546份，無效98份，有效問卷448份，有效問卷回收率74.66%；行政人員發放8份，回收有效問卷8份，有效問卷率100%；上級主管發放11份，回收有效問卷11份，有效問卷率100%。總發出問卷619份，總回收565份，總有效問卷467份，總有效問卷回收率達75.44%。問卷分析利用「獨立樣本t檢定」與「成對樣本t檢定」，對於申請民眾、行政人員、上級主管間對服務臺各項重視度及滿意度，有無顯著差異存在。

H1：「民眾對服務臺服務品質之重視度」與「主管認知服務臺服務品質之重視度」間，無顯著差異。

「假說一」對「服務臺所在位置道路標指引清楚易懂」等8題呈現「顯著」差異(附錄1)，故「假說一」大部分成立。另外可



以從主管與民眾重視度的「Mean」值中看出顯著的8項主管重視度大於民眾重視度，這對主管而言是值得肯定。

H2：「主管認知服務臺服務品質之重視度」與「主管認知服務臺服務品質之滿意度」間，無顯著差異。

「假說二」對「服務臺化妝室要乾淨」等7題呈現「顯著」差異(附錄2)，故「假說二」大部分成立。且呈現顯著之題項，主管的滿意度均大於重視度，顯示有差異的題目均能達主管的滿意標準。

H3：「主管認知服務臺服務品質之滿意度」與「服務臺行政人員認知服務臺服務品質之滿意度」間，無顯著差異。

「假說三」對「服務臺無障礙設施完備」等3題呈現「顯著」差異(附錄3)，故「假說三」大部分成立。另外這顯著的3項均為行政人員滿意度大於主管滿意度，就滿意度而言，行政人員自己認為目前的工作的執行情形比上級主管對服務臺的評價還高，但此一現象會有「自滿現狀」的情境產生，對服務品質而言將會缺少精進的動力。

H4：「申請民眾對服務臺服務品質之滿意度」與「服務臺行政人員認知服務臺服務品質之滿意度」間，無顯著差異。

「假說四」對「服務臺定時更新戶外公佈欄公告資料」等27題呈現「顯著」差異(附錄4)，故「假說四」部分成立。在有顯著差異的27題中，行政人員滿意度大於民眾的滿意度，呈現出行政人員自認為目前

的工作的執行情形比申請民眾對服務臺的評價還高，甚至行政人員的滿意度高達滿分「5分」就有19個題項。對這「自滿」的現況，就提升服務品質而言並非好事，將會導致本身缺少再精進的動力。

H5：「申請民眾對服務臺服務品質之重視度」與「申請民眾對服務臺服務品質之滿意度」間，無顯著差異。

「假說五」對「服務臺定時更新官方網頁內容訊息」等18題呈現「顯著」差異(附錄5)，故「假說五」部分成立。以本假說的數據可看出，就申請民眾對單位服務臺整體服務品質認知大部分是滿意度大於重視度，這表示題項雖呈現顯著性差異，但就單位服務品質體整而言，民眾還是對以抱持肯定的態度，但唯獨「服務臺所設停車場應充足」、「服務臺開放時間符合我的時間」是呈現重視度大於滿意度，這意味民眾對這2題項是「不滿意」，是希望單位可以改進的項目。

就P.Z.B.模型而言，此假說缺口的大小是集合假說一到八缺口間距的總和。換言之，假說五是民眾對服務臺整體服務品質的核心所在，亦是問題改善關鍵所在，需單位特別重視。

H6：「主管認知服務臺服務品質之重視度」與「服務臺行政人員認知服務臺服務品質之重視度」間，無顯著差異。

「假說六」對「服務臺定時更新戶外公佈欄公告資料」等7題呈現「顯著」差異(附錄6)，故「假說六」大部分成立。

本假說具有顯著差異的7題中只有「服務

臺有榮獲行政院服務躍升肯定」、「服務臺有通過ISO9000系列之認證」這2題，主管的重視度高於行政人員的重視度外，其餘5題均為行政人員高於主管，由此可知行政人員本身對單位服務臺是否榮獲行政院服務躍升，以及通過ISO9000系列之認證並不感任何興趣，甚至有些排斥感(低於3)。

H7：「服務臺行政人員認知服務臺服務品質之重視度」與「服務臺行政人員認知服務臺服務品質之滿意度」間，無顯著差異。

「假說七」對「服務臺化妝室要乾淨」等10題呈現「顯著」差異(附錄7)，故「假說七」大部分成立。

從此假說中具顯著性題項可看出，行政人員對單位服務品質的認知上「滿意度」均大於「重視度」，這表示行政人員皆滿意目前自己在工作上的表現，自認需要精進的項目不多，可達到申請民眾對服務臺服務品質的要求。但「服務臺有榮獲行政院服務躍升肯定」、「服務臺有通過ISO9000系列之認證」2題項，重視度明顯低於其他題項。這表示，就行政人員的觀點而言，此2題項除了是本身最不到感興趣外，亦對單位能否提升服務品質是毫無關連與助益的。

H8：「申請民眾對服務臺服務品質之重視度」與「服務臺行政人員認知服務臺服務品質之重視度」間，無顯著差異。

「假說八」對「服務臺定時更新戶外公佈欄公告資料」等17題呈現「顯著」差異(

附錄8)，故「假說八」部分成立。

本項假說具顯著差異的17題中，行政人員重視度大於民眾的有13題，而民眾重視度大於行政人員有「服務人員對申請民眾有單一窗口服務」、「服務臺有榮獲行政院服務躍升肯定」、「服務臺有通過ISO9000系列之認證」等3題。雖然民眾對單一窗口、榮獲服務躍升肯定、IOS9000的平均數大於行政人員，但民眾的平均數值也在3左右而已，而行政人員的重視平均值有更低於3，即二者的重視平均值都在普通左右。因此，我們可以看出，只要是改變服務臺現行作法或增加額外的活動項目時，單位行政人員便會興致缺缺，對其不甚重視，而滿足於現況，而民眾對此也認為服務臺是否有榮獲評選對自己的服務亦無太大的助益。

七、研究假說整理

將各假說研究結果整理後，發現皆呈現「部分顯著」的差異，這表示上級主管、服務臺行政人員、申請民眾三者間的「重視度」及「滿意度」存在著大小不一落差，從表2中可看出，假說四、五、八顯著性差異最大，針對申請民眾部分的缺口四、缺口五顯著性皆達一半以上，缺口四更高達八成五(84.375%)，而缺口一、二、三、六、七為上級主管與行政人員的重視度與滿意度則呈現部分顯著，但假說八(民眾與行政人員間的重視度)的顯著性又明顯高於假說一(民眾與主管間的重視度)，也就是說單位主管與服務臺的行政人員對服務臺的服務品質在觀念上並無明顯落差，但與民眾間的服務品質觀念上確有存在明顯落差。



表3 各假說缺口顯著性統計表

題目面		各假說缺口顯著性							
		H1	H2	H3	H4	H5	H6	H7	H8
有形性	1.服務臺定時更新戶外公佈欄公告資料				**		*		**
	2.服務臺定時更新官方網頁內容訊息				**	*	*		**
	3.服務臺所在位置道路標指引清楚易懂	**			**				**
	4.服務臺所在位置的交通應有便利性	*			**				**
	5.服務臺所設停車場應充足				**	**			*
	6.服務臺化妝室要充足				**				
	7.服務臺化妝室要乾淨		**		**	**		*	
	8.服務臺內等待區座位舒適		*		**	**		*	
	9.服務臺無障礙設施完備			*	**	*			**
	10.服務臺內提供茶水		**		**	**		*	
	11.服務臺內提供咖啡					**			
	12.服務臺空調(冷氣)舒適				**		*		**
	13.服務臺內相關指示標示清楚	**		*	**				**
	14.服務人員儀容整潔、服裝整齊		*		**	**	*		**
可靠性	15.服務臺內各項申請表格有範例				**	**			*
	16.服務臺內各項申請表格淺顯易懂				**	**		*	
	17.服務臺辦理申請資料的速度		**		**	*		*	
	18.服務人員對申請缺件或不符能清楚說明	**			**				**
	19.服務人員對申請人個人資料之保密	**			**	**			**
	20.服務人員對申請民眾有單一窗口服務					**			*
反應性	21.服務人員對申訴能妥善處理	**			**				
	22.服務人員會說台語或客語等地方方言		**			**		**	*
	23.服務人員能主動瞭解我的需求				**			**	
	24.服務人員有良好的溝通解說能力				**				
保證性	25.服務人員對申請送件作業標準有一致性				**		*		**
	26.服務人員具有專業知識能力				**				
	27.服務臺有榮獲行政院服務躍升肯定					**	*	*	**
	28.服務臺有通過ISO9000系列之認證					**	*	*	**
同理性	29.進入服務臺後應主動詢問我欲申請項目				**	*		*	
	30.服務人員的態度親切	*			**				
	31.服務人員對目前職務有熱誠	**	*		**				
	32.服務臺開放時間符合我的時間			*	**	**			
小計		8	7	3	27	18	7	10	17
p<0.05者為顯著差異，以「*」標註，p<0.01為極為顯著差異者，以「**」標註。									

肆、研究發現與建議

研究發現本次八項假說均不成立，尤以假說四、五、八此三假設皆與申請民眾有關連且顯著性最明顯，而假說一「民眾與主管間的重視度」卻遠小於假說八。由此可得知，該單位服務臺服務品質最大的缺口成因在於行政人員與申請民眾上，而上級主管對服務品質的影響並不明顯。因此，要如何縮小行政人員的服務品質間距為提升服務品質的重要關鍵課題。

依P.Z.B.三位學者針對縮小企業內部各間距的因應措施，結合本研究結果與各假說驗證中所發現現存有關單位服務臺服務品質問題，據以提供具體的建議如下：

一、間距一改正建議

此間距顯著性議題為主管的重視度大於民眾的重視度，以重視度而言此現象是值得肯定的，表示單位主管比民眾還要重視服務臺的服務品質，但主管與申請民眾間距應該越小越好，以避免日後主管誤判民眾重視度導致所擬定的政策無法切合民眾之所需。因此，單位可不定時結合近期重大工作政策及所在區域特性設計滿意度問卷，而非採制式格式，以避免問卷內容流於形式，無法貼近民眾需求，或可輔以行政人員與民眾交談間獲取民眾建議或看法，惟此行政人員須採客觀、公正之立場，並定期向主管回報民眾的需求與期望，以利主管獲得正確的訊息，有效縮小此一間距幅度。

二、間距二改正建議

此間距顯著性議題部分為主管對目前服務臺服務品質的滿意度大於重視度，表示就目前主管的觀點而言，對服務臺服務品質的表現是

有所肯定，但為避免是因為主管所設的滿意度過低而有此情況，首先主管要能以身作則，並且必須有貫徹優良服務品質的決心，絕不藉口係因為單位資源有限、人員、環境及任務上多樣重疊來降低服務品質標準。其次單位可藉由與民間企業共同辦理教育講習、訓練等活動，非僅單純由軍方來制訂服務品質的整體化、標準化、服務流程、作業時效以及行政人員的態度標準，講習人員除行政人員外，亦建議將上級主管一併納入，以開闊服務觀點及視野，藉以融合民眾、行政人員與主管觀點與期望，明確訂出未來單位所要達到服務品質的目標，藉以縮小此間距幅度。

三、間距三改正建議

此間距顯著性議題部分為行政人員滿意度高於單位主管，也就是行政人員自滿目前服務品質的執行情形，行政人員也會認為若上級主管再增加有關服務品質的要求會產生對主管之不滿與抱怨，因為行政人員咸認自身執行滿意度已達標準。因此，單位可比照公務人員終身學習時數登錄模式，以藉由知識交流及分享，使行政人員能夠確切知道如何把工作做好，並瞭解自身不足所在之處。另單位亦要律定行政人員考核、汰除評鑑制度，使其能依主管的期望來確實執行，以縮小此間距幅度。

四、間距四改正建議

此間距顯著性為八個假說中最大，原因在行政人員對執行服務品質的成效滿意度均高於民眾實際所感受的滿意度，就字面來看應該沒什麼議題是需要改進的，但如果誠如字面解釋那假說五：「民眾的滿意度與重視度」及假說八：「民眾的與行政人員間的重視度」應該要



成立(無顯著)，但實際卻不然，也就是說行政人員已自滿於現狀，且有與民眾產生脫節的情形。因此，行政人員應該多傾聽民眾的需求，單位可邀請學界、企業界有關服務品質的專家學者對行政人員實施講演，或是鼓勵行政人員參加、見習其他單位或不同產業對服務品質滿意度的要求水準，跳脫既有工作環境觀念的框架，以縮小此間距幅度。

五、間距五改正建議

此間距為匯整間距一至間距八的總和，若間距一至間距五內的間距越大，則間距五的差距也將會越大，現間距五顯著性議題多為民眾滿意度均大於重視度，這表示目前單位的服務品質是為民眾所接受要繼續保持，但對「停車場應充足」、「開放時間符合民眾的時間」這二項則是民眾重視度卻大於滿意度。因此單位可利用既有停車空間，適時彈性調整停車位，以供洽公民眾使用。另運用問卷調查或意見(網路)交流信箱等方式，瞭解民眾需求洽公時間，若涉及假日或夜間時間，可調整行政人員上、下班時間，以切合民眾所需，縮小此間距幅度。

六、間距六改正建議

此間距顯著性議題部分為行政人員重視度高於單位主管重視度，表示行政人員對自己的工作相當重視，在無須主管要求下行政人員會自發性完成服務臺相關事項。換言之，意味行政人員自我要求高，不希望上級主管對服務臺的事務有過多的介入，但對於「參加行政院服務躍升」及「ISO9000系列之認證」這二項，行政人員的重視度明顯低於上級主管，這表示行政人員是排斥參加此兩項評鑑與認證。因此

，單位可將行政人員的考評與年度目標相結合，並且適切調整行政人員，使人員安排在適合的位置，藉此縮小此間距幅度。

七、間距七改正建議

此間距顯著性議題部分為行政人員滿意度均高於重視度，此現象顯示行政人員對自身的工作咸認無有需要改進之處，已自滿於現狀，改進行情形同間距四。

八、間距八改正建議

此間距顯著性議題部分為行政人員重視度大部分高於民眾重視度，這表示行政人員有自信面對民眾服務品質的要求上可以如期、如質完成，但對於協助民眾處理非自身負責業務及參加「行政院服務躍升」、「ISO9000系列之認證」部分，行政人員重視度明顯低於民眾重視度。因此，建議單位可定期調整行政人員專屬業務範圍，落實業務相互代理制度，並鼓勵行政人員勇於挑戰自我離開現有「舒適圈」，以縮小此缺口幅度。

未來無論是各行各業，或是公務單位都會以朝向貼近民眾需求為導向的服務目標，不只是單位自己想提供對民眾如何服務，而是要主動瞭解、掌握民眾現今的需求為何，也非一味地提供不符和民眾的需要，這樣除了會徒增資源浪費外，也會使民眾的滿意度不增反降。

從上述各間距本研究所提的項建議事項中可發現，單位行政人員是單位與民眾接觸最頻密也最重要的一環，但現存在的最大問題是行政人員的重視度與滿意度無法與民眾連成一氣，反而自滿於目前服務品質的狀況而停滯不前。因此，單位要使行政人員與民眾有雙向的交流互動，讓行政人員多參加學術講演或參訪活

附錄

附錄1 「民眾對服務臺服務品質之重視度」與「主管認知申請民眾對服務臺服務品質之重視度」間之差距

題目面		申請民眾		上級主管		T值	p值
		重視度		重視度			
		Mean	SD	Mean	SD		
有形性	1.服務臺定時更新戶外公佈欄公告資料	4.098	0.6445	4.400	0.5146	-1.470	0.142
	2.服務臺定時更新官方網頁內容訊息	4.047	0.6887	4.400	0.5164	-1.611	0.108
	3.服務臺所在位置道路標指引清楚易懂	4.150	0.6967	4.800	0.4216	-2.938	0.003**
	4.服務臺所在位置的交通應有便利性	4.185	0.7169	4.700	0.4830	-2.375	0.018*
	5.服務臺所設停車場應充足	4.083	0.7713	4.300	0.4830	-0.887	0.376
	6.服務臺化妝室要充足	4.009	0.7771	4.100	0.3162	-1.616	0.137
	7.服務臺化妝室要乾淨	4.047	0.7328	4.300	0.4830	-1.086	0.278
	8.服務臺內等待區座位舒適	4.074	0.7182	4.000	0.0000	2.171	0.30
	9.服務臺無障礙設施完備	4.078	0.7115	4.500	0.7071	-1.855	0.64
	10.服務臺內提供茶水	4.071	0.7074	3.700	0.6749	1.644	0.101
	11.服務臺內提供咖啡	3.516	1.7275	3.600	0.5164	-0.154	0.878
	12.服務臺空調（冷氣）舒適	3.929	0.8161	4.100	0.5676	-0.934	0.373
	13.服務臺內相關指示標示清楚	4.022	0.7769	4.700	0.4830	-2.745	0.006**
	14.服務人員儀容整潔、服裝整齊	4.067	0.8082	4.400	0.5164	-1.296	0.196
可靠性	15.服務臺內各項申請表格有範例	4.103	0.7989	4.400	0.5164	-1.171	0.242
	16.服務臺內各項申請表格淺顯易懂	4.243	0.6764	4.500	0.5270	-1.192	0.234
	17.服務臺辦理申請資料的速度	4.246	0.6772	4.100	0.3162	1.386	0.193
	18.服務人員對申請缺件或不符合能清楚說明	4.382	0.7011	4.900	0.3162	-4.920	0.000**
	19.服務人員對申請人個人資料之保密	4.350	0.7327	5.000	0.000	-18.764	0.000**
	20.服務人員對申請民眾有單一窗口服務	4.145	0.7166	3.800	0.7888	1.503	0.134
反應性	21.服務人員對申訴能妥善處理	4.420	0.7190	5.000	0.000	-17.084	0.000**
	22.服務人員會說台語或客語等地方方言	4.000	0.7886	3.800	0.6325	0.796	0.426
	23.服務人員能主動瞭解我的需求	4.330	0.7886	4.300	0.4830	0.139	0.890
	24.服務人員有良好的溝通解說能力	4.397	0.7408	4.700	0.4830	-1.931	0.082
保證性	25.服務人員對申請送件作業標準有一致性	4.402	0.7563	4.600	0.5164	-0.824	0.410
	26.服務人員具有專業知識能力	4.440	0.7424	4.500	0.5270	-0.255	0.799
	27.服務臺有榮獲行政院服務躍升肯定	3.842	0.8921	3.800	7.888	0.146	0.884
	28.服務臺有通過ISO9000系列之認證	3.821	0.8845	3.700	0.6749	0.431	0.667
同理性	29.進入服務臺後應主動詢問我欲申請項目	4.333	0.7850	4.200	0.6325	0.530	0.596
	30.服務人員的態度親切	4.431	0.7264	4.900	0.3162	-2.037	0.042*
	31.服務人員對目前職務有熱誠	4.426	0.7229	4.500	0.5272	-2.954	0.003**
	32.服務臺開放時間符合我的時間	4.350	0.7448	4.500	0.5270	-0.631	0.528



附錄2 「主管認知服務臺服務品質之重視度」與「主管認知服務臺服務品質之滿意度」間之差距

題目面		上級主管		上級主管		T值	p值
		重視度		滿意度			
		Mean	SD	Mean	SD		
有形性	1.服務臺定時更新戶外公佈欄公告資料	4.400	0.5164	4.800	0.4216	-1.809	0.104
	2.服務臺定時更新官方網頁內容訊息	4.400	0.5164	4.800	0.4216	-1.500	0.168
	3.服務臺所在位置道路標指引清楚易懂	4.800	0.4216	4.800	0.4216	0.000	1.000
	4.服務臺所在位置的交通應有便利性	4.700	0.4830	4.800	0.4216	-0.557	0.591
	5.服務臺所設停車場應充足	4.300	0.4830	4.500	0.5270	-0.688	0.509
	6.服務臺化妝室要充足	4.100	0.3162	4.400	0.5164	-1.406	0.193
	7.服務臺化妝室要乾淨	4.300	0.4830	4.900	0.3162	-3.674	0.005**
	8.服務臺內等待區座位舒適	4.000	0.0000	4.500	0.5270	-3.000	0.015*
	9.服務臺無障礙設施完備	4.500	0.7071	4.500	0.5270	0.000	1.000
	10.服務臺內提供茶水	3.700	0.6749	4.700	0.4830	-4.743	0.001**
	11.服務臺內提供咖啡	3.700	0.6749	3.600	0.5164	0.361	0.726
	12.服務臺空調（冷氣）舒適	4.100	0.5676	4.300	0.8233	-0.688	0.509
	13.服務臺內相關指示標示清楚	4.700	0.4830	4.500	0.5270	0.802	0.443
	14.服務人員儀容整潔、服裝整齊	4.400	0.5164	4.900	0.3162	-3.000	0.015*
可靠性	15.服務臺內各項申請表格有範例	4.400	0.5164	4.900	0.3162	-2.236	0.052
	16.服務臺內各項申請表格淺顯易懂	4.500	0.5270	4.700	0.4830	-1.000	0.343
	17.服務臺辦理申請資料的速度	4.100	0.3162	4.700	0.4830	-3.672	0.005**
	18.服務人員對申請缺件或不符能清楚說明	4.900	0.3162	4.900	0.3162	0.000	1.000
	19.服務人員對申請人個人資料之保密	5.000	0.0000	4.900	0.3162	1.000	0.343
	20.服務人員對申請民眾有單一窗口服務	3.800	0.7888	4.000	0.6667	-0.612	0.555
反應性	21.服務人員對申訴能妥善處理	5.000	0.0000	4.900	0.3162	1.000	0.343
	22.服務人員會說台語或客語等地方方言	3.800	0.6325	4.700	0.4830	-3.857	0.004**
	23.服務人員能主動瞭解我的需求	4.300	0.4830	4.800	0.4216	-2.236	0.052
	24.服務人員有良好的溝通解說能力	4.700	0.4830	4.800	0.4216	-0.429	0.678
保證性	25.服務人員對申請送件作業標準有一致性	4.600	0.5164	4.700	0.4830	-0.361	0.726
	26.服務人員具有專業知識能力	4.500	0.5270	4.900	0.3162	-1.809	0.104
	27.服務臺有榮獲行政院服務躍升肯定	3.800	0.7888	4.000	0.6667	-0.612	0.555
	28.服務臺有通過ISO9000系列之認證	3.700	0.6749	4.000	0.6667	-1.000	0.343
同理性	29.進入服務臺後應主動詢問我欲申請項目	4.200	0.6325	4.800	0.4216	-2.250	0.051
	30.服務人員的態度親切	4.900	0.3162	4.900	0.3162	0.000	1.000
	31.服務人員對目前職務有熱誠	4.500	0.5270	4.900	0.3162	-2.449	0.037*
	32.服務臺開放時間符合我的時間	4.500	0.5270	4.200	0.7888	1.152	0.279

附錄3 「主管認知服務臺服務品質之滿意度」與「服務臺行政人員認知服務臺服務品質之滿意度」間之差距

題目面		上級主管		行政人員		T值	p值
		滿意度		滿意度			
		Mean	SD	Mean	SD		
有形性	1.服務臺定時更新戶外公佈欄公告資料	4.800	0.4216	5.000	0.000	-1.500	0.168
	2.服務臺定時更新官方網頁內容訊息	4.800	0.4216	5.000	0.000	-1.500	0.168
	3.服務臺所在位置道路標指引清楚易懂	4.800	0.4216	5.000	0.0000	-1.500	0.168
	4.服務臺所在位置的交通應有便利性	4.800	0.4216	5.000	0.0000	-1.500	0.168
	5.服務臺所設停車場應充足	4.500	0.5270	4.875	0.3536	-1.800	0.168
	6.服務臺化妝室要充足	4.400	0.5164	4.750	0.4629	-1.495	0.154
	7.服務臺化妝室要乾淨	4.900	0.3162	5.000	0.0000	-0.889	0.387
	8.服務臺內等待區座位舒適	4.500	0.5270	4.875	0.3536	-1.800	0.091
	9.服務臺無障礙設施完備	4.500	0.5270	5.000	0.0000	-2.667	0.017*
	10.服務臺內提供茶水	4.700	0.4830	4.875	0.3536	-0.856	0.405
	11.服務臺內提供咖啡	3.600	0.5164	4.125	0.8345	-1.641	0.120
	12.服務臺空調（冷氣）舒適	4.300	0.8233	4.875	0.3536	-1.991	0.068
	13.服務臺內相關指示標示清楚	4.500	0.5270	5.000	0.0000	-2.667	0.017*
	14.服務人員儀容整潔、服裝整齊	4.900	0.3162	5.000	0.0000	-0.889	0.387
可靠性	15.服務臺內各項申請表格有範例	4.900	0.3162	5.000	0.0000	-0.889	0.387
	16.服務臺內各項申請表格淺顯易懂	4.700	0.4830	5.000	0.0000	-1.964	0.081
	17.服務臺辦理申請資料的速度	4.700	0.4830	5.000	0.0000	-1.964	0.081
	18.服務人員對申請缺件或不符合能清楚說明	4.900	0.3162	5.000	0.0000	-0.889	0.387
	19.服務人員對申請人個人資料之保密	4.900	0.3162	5.000	0.0000	-0.889	0.387
	20.服務人員對申請民眾有單一窗口服務	4.000	0.6667	4.375	0.5175	-1.305	0.210
反應性	21.服務人員對申訴能妥善處理	4.900	0.3162	5.000	0.0000	-0.889	0.387
	22.服務人員會說台語或客語等地方方言	4.700	0.4830	4.375	0.5175	1.375	0.188
	23.服務人員能主動瞭解我的需求	4.800	0.4216	4.875	0.3536	-0.402	0.693
	24.服務人員有良好的溝通解說能力	4.800	0.4216	5.000	0.0000	-1.500	0.168
保證性	25.服務人員對申請送件作業標準有一致性	4.700	0.4830	5.000	0.0000	-1.964	0.081
	26.服務人員具有專業知識能力	4.900	0.3162	5.000	0.0000	-0.889	0.387
	27.服務臺有榮獲行政院服務躍升肯定	4.000	0.6667	4.125	0.6409	-0.402	0.693
	28.服務臺有通過ISO9000系列之認證	4.000	0.6667	4.000	0.7559	0.000	1.000
同理性	29.進入服務臺後應主動詢問我欲申請項目	4.800	0.4216	4.875	0.3536	-0.402	0.693
	30.服務人員的態度親切	4.900	0.3162	5.000	0.0000	-0.889	0.387
	31.服務人員對目前職務有熱誠	4.900	0.3162	5.000	0.0000	-0.889	0.387
	32.服務臺開放時間符合我的時間	4.200	0.7888	5.000	0.0000	-3.207	0.011*



附錄4 「申請民眾對服務臺服務品質之滿意度」與「服務臺行政人員認知服務臺服務品質之滿意度」間之差距

題目面		申請民眾		行政人員		T值	p值
		滿意度		滿意度			
		Mean	SD	Mean	SD		
有形性	1.服務臺定時更新戶外公佈欄公告資料	4.145	0.6977	5.000	0.0000	-25.937	0.000**
	2.服務臺定時更新官方網頁內容訊息	4.118	0.7369	5.000	0.0000	-25.325	0.000**
	3.服務臺所在位置道路標指引清楚易懂	4.163	0.7190	5.000	0.0000	-24.640	0.000**
	4.服務臺所在位置的交通應有便利性	4.150	0.7312	5.000	0.0000	-24.618	0.000**
	5.服務臺所設停車場應充足	3.808	0.8766	4.875	0.3536	-8.103	0.000**
	6.服務臺化妝室要充足	4.065	0.7065	4.750	0.4629	-2.731	0.007**
	7.服務臺化妝室要乾淨	4.167	0.7395	5.000	0.0000	-23.831	0.000**
	8.服務臺內等待區座位舒適	4.158	0.7075	4.875	0.3536	-5.538	0.001**
	9.服務臺無障礙設施完備	4.145	0.7229	5.000	0.0000	-25.033	0.000**
	10.服務臺內提供茶水	4.172	0.7232	4.875	0.3536	-5.426	0.001**
	11.服務臺內提供咖啡	3.632	0.8464	4.125	0.8345	-1.634	0.103
	12.服務臺空調（冷氣）舒適	3.958	0.8621	4.875	0.3536	-3.003	0.003**
	13.服務臺內相關指示標示清楚	4.051	0.8271	5.000	0.0000	-24.276	0.000**
	14.服務人員儀容整潔、服裝整齊	4.221	0.7555	5.000	0.0000	-21.826	0.000**
可靠性	15.服務臺內各項申請表格有範例	4.232	0.7476	5.000	0.0000	-21.738	0.000**
	16.服務臺內各項申請表格淺顯易懂	4.333	0.7500	5.000	0.0000	-18.835	0.000**
	17.服務臺辦理申請資料的速度	4.310	0.7477	5.000	0.0000	-19.526	0.000**
	18.服務人員對申請缺件或不符能清楚說明	4.366	0.7478	5.000	0.0000	-17.943	0.000**
	19.服務人員對申請人個人資料之保密	4.400	0.7484	5.000	0.0000	-15.845	0.000**
	20.服務人員對申請民眾有單一窗口服務	4.156	0.8528	4.375	0.5175	-0.723	0.470
反應性	21.服務人員對申訴能妥善處理	4.441	0.7460	5.000	0.0000	-15.852	0.000**
	22.服務人員會說台語或客語等地方方言	4.145	0.7708	4.375	0.5175	-0.840	0.401
	23.服務人員能主動瞭解我的需求	4.333	0.7349	4.875	0.3536	-4.181	0.003**
	24.服務人員有良好的溝通解說能力	4.433	0.7266	5.000	0.0000	-16.516	0.000**
保證性	25.服務人員對申請送件作業標準有一致性	4.413	0.7665	5.000	0.0000	-16.211	0.000**
	26.服務人員具有專業知識能力	4.451	0.7492	5.000	0.0000	-15.513	0.000**
	27.服務臺有榮獲行政院服務躍升肯定	3.935	0.8208	4.125	0.6409	-0.650	0.516
	28.服務臺有通過ISO9000系列之認證	3.895	0.8166	4.000	0.7559	-0.361	0.719
同理性	29.進入服務臺後應主動詢問我欲申請項目	4.400	0.7879	4.875	0.3536	-3.645	0.006**
	30.服務人員的態度親切	4.442	0.7692	5.000	0.0000	-15.355	0.000**
	31.服務人員對目前職務有熱誠	4.451	0.7492	5.000	0.0000	-15.513	0.000**
	32.服務臺開放時間符合我的時間	4.223	0.8188	5.000	0.0000	-20.080	0.000**

附錄5 「申請民眾對服務臺服務品質之重視度」與「申請民眾對服務臺服務品質之滿意度」間之差距

題目面		申請民眾		申請民眾		T值	p值
		重視度		滿意度			
		Mean	SD	Mean	SD		
有形性	1.服務臺定時更新戶外公佈欄公告資料	4.098	0.6445	4.145	0.6977	-1.628	0.104
	2.服務臺定時更新官方網頁內容訊息	4.047	0.6887	4.118	0.7369	-2.562	0.011*
	3.服務臺所在位置道路標指引清楚易懂	4.150	0.6967	4.163	0.7190	-0.483	0.629
	4.服務臺所在位置的交通應有便利性	4.158	0.7169	4.150	0.7312	0.310	0.757
	5.服務臺所設停車場應充足	4.083	0.7713	3.808	0.8766	6.813	0.000**
	6.服務臺化妝室要充足	4.009	0.7771	4.065	0.7065	-1.655	0.099
	7.服務臺化妝室要乾淨	4.047	0.732	4.167	0.7395	-4.245	0.000**
	8.服務臺內等待區座位舒適	4.074	0.7182	4.158	0.7075	-3.133	0.002**
	9.服務臺無障礙設施完備	4.078	0.7115	4.145	0.7229	-2.551	0.011*
	10.服務臺內提供茶水	4.071	0.7074	4.172	0.7232	-3.664	0.000**
	11.服務臺內提供咖啡	3.516	1.0815	3.632	0.8464	-4.230	0.000**
	12.服務臺空調（冷氣）舒適	3.929	0.8161	3.958	0.8621	-1.025	0.306
	13.服務臺內相關指示標示清楚	4.022	0.7769	4.051	0.8271	-1.095	0.274
	14.服務人員儀容整潔、服裝整齊	4.067	0.8082	4.221	0.7555	-5.280	0.000**
可靠性	15.服務臺內各項申請表格有範例	4.103	0.7989	4.232	0.7476	-4.361	0.000**
	16.服務臺內各項申請表格淺顯易懂	4.243	0.6764	4.333	0.7500	-3.061	0.002**
	17.服務臺辦理申請資料的速度	4.246	0.6772	4.310	0.7477	-2.189	0.023*
	18.服務人員對申請缺件或不符合能清楚說明	4.382	0.7011	4.366	0.7478	0.532	0.595
	19.服務人員對申請人個人資料之保密	4.350	0.7327	4.440	0.7484	-3.446	0.001**
	20.服務人員對申請民眾有單一窗口服務	4.145	0.7174	4.441	0.7460	-9.120	0.000**
反應性	21.服務人員對申訴能妥善處理	4.421	0.7196	4.441	0.7460	-0.805	0.421
	22.服務人員會說台語或客語等地方方言	4.000	0.7886	4.145	0.7708	-5.046	0.000**
	23.服務人員能主動瞭解我的需求	4.330	0.6872	4.333	0.7349	-0.095	0.925
	24.服務人員有良好的溝通解說能力	4.397	0.7408	4.433	0.7266	-1.572	0.117
保證性	25.服務人員對申請送件作業標準有一致性	4.402	0.7563	4.413	0.7665	-0.483	0.629
	26.服務人員具有專業知識能力	4.440	0.7424	4.451	0.7492	-0.462	0.644
	27.服務臺有榮獲行政院服務躍升肯定	3.842	0.8921	3.935	0.8208	-2.854	0.005**
	28.服務臺有通過ISO9000系列之認證	3.821	0.8845	3.895	0.8166	-2.210	0.028*
同理心	29.進入服務臺後應主動詢問我欲申請項目	4.333	0.7850	4.400	0.7879	-2.415	0.016*
	30.服務人員的態度親切	4.431	0.7264	4.442	0.7692	-0.443	0.658
	31.服務人員對目前職務有熱誠	4.426	0.7229	4.451	0.7492	-1.035	0.301
	32.服務臺開放時間符合我的時間	4.350	0.7448	4.223	0.8188	3.773	0.000**



附錄6 「主管認知服務臺服務品質之重視度」與「服務臺行政人員認知服務臺服務品質之重視度」間之差距

題目面		行政人員		行政人員		T值	p值
		重視度		滿意度			
		Mean	SD	Mean	SD		
有形性	1.服務臺定時更新戶外公佈欄公告資料	4.875	0.3536	5.000	0.0000	-1.000	0.351
	2.服務臺定時更新官方網頁內容訊息	4.875	0.3536	5.000	0.0000	-1.000	0.351
	3.服務臺所在位置道路標指引清楚易懂	4.875	0.3536	5.000	0.0000	-1.000	0.351
	4.服務臺所在位置的交通應有便利性	4.875	0.3536	5.000	0.0000	-1.000	0.351
	5.服務臺所設停車場應充足	4.625	0.5175	4.875	0.3536	-1.528	0.170
	6.服務臺化妝室要充足	4.375	0.5175	4.750	0.4629	-1.426	0.197
	7.服務臺化妝室要乾淨	4.375	0.5175	5.000	0.0000	-3.416	0.011*
	8.服務臺內等待區座位舒適	4.375	0.5175	4.875	0.3536	-2.646	0.033*
	9.服務臺無障礙設施完備	4.750	0.4629	5.000	0.0000	-1.528	0.170
	10.服務臺內提供茶水	4.250	0.7071	4.875	0.3536	-3.416	0.011*
	11.服務臺內提供咖啡	3.625	0.7440	4.125	0.8345	-1.183	0.275
	12.服務臺空調（冷氣）舒適	4.750	0.4629	4.875	0.3536	-0.552	0.598
	13.服務臺內相關指示標示清楚	4.750	0.4629	5.000	0.0000	-1.528	0.170
	14.服務人員儀容整潔、服裝整齊	4.875	0.3536	5.000	0.0000	-1.000	0.351
可靠性	15.服務臺內各項申請表格有範例	4.750	0.7071	5.000	0.0000	-1.000	0.351
	16.服務臺內各項申請表格淺顯易懂	4.500	0.5345	5.000	0.0000	-2.646	0.033*
	17.服務臺辦理申請資料的速度	4.500	0.5345	5.000	0.0000	-2.646	0.033*
	18.服務人員對申請缺件或不符合能清楚說明	5.000	0.0000	5.000	0.0000	—	—
	19.服務人員對申請人個人資料之保密	5.000	0.0000	5.000	0.0000	—	—
	20.服務人員對申請民眾有單一窗口服務	3.625	1.0607	4.375	0.5175	-2.049	0.080
反應性	21.服務人員對申訴能妥善處理	4.750	0.4629	5.000	0.0000	-1.528	0.170
	22.服務人員會說台語或客語等地方方言	3.375	0.5175	4.375	0.5175	-3.742	0.007**
	23.服務人員能主動瞭解我的需求	4.125	0.3536	4.875	0.3536	-4.583	0.003**
	24.服務人員有良好的溝通解說能力	4.625	0.5175	5.000	0.0000	-2.049	0.080
保證性	25.服務人員對申請送件作業標準有一致性	5.000	0.0000	5.000	0.0000	—	—
	26.服務人員具有專業知識能力	4.625	0.5175	5.000	0.0000	-2.049	0.080
	27.服務臺有榮獲行政院服務躍升肯定	2.875	0.8345	4.125	0.6409	-3.416	0.011*
	28.服務臺有通過ISO9000系列之認證	2.750	0.8864	4.000	0.7559	-3.416	0.011*
同理性	29.進入服務臺後應主動詢問我欲申請項目	4.375	0.7440	4.875	0.3536	-2.646	0.033*
	30.服務人員的態度親切	4.625	0.5175	5.000	0.0000	-2.049	0.080
	31.服務人員對目前職務有熱誠	4.750	0.4629	5.000	0.0000	-1.528	0.170
	32.服務臺開放時間符合我的時間	4.625	0.5175	5.000	0.0000	-2.049	0.080

附錄7 「服務臺行政人員認知服務臺服務品質之重視度」與「服務臺行政人員認知服務臺服務品質之滿意度」間之差距

題目面		上級主管		行政人員		T值	p值
		重視度		重視度			
		Mean	SD	Mean	SD		
有形性	1.服務臺定時更新戶外公佈欄公告資料	4.400	0.5164	4.875	0.3536	-2.310	0.035*
	2.服務臺定時更新官方網頁內容訊息	4.400	0.5164	4.875	0.3536	-2.310	0.035*
	3.服務臺所在位置道路標指引清楚易懂	4.800	0.4216	4.875	0.3536	-0.402	0.693
	4.服務臺所在位置的交通應有便利性	4.700	0.4830	4.875	0.3536	-0.856	0.405
	5.服務臺所設停車場應充足	4.300	0.4830	4.625	0.5175	-1.375	0.188
	6.服務臺化妝室要充足	4.100	0.3165	4.375	0.5175	-1.319	0.214
	7.服務臺化妝室要乾淨	4.300	0.4830	4.375	0.5175	-0.317	0.755
	8.服務臺內等待區座位舒適	4.000	0.0000	4.375	0.5175	-2.049	0.080
	9.服務臺無障礙設施完備	4.500	0.7071	4.750	0.4629	-0.861	0.402
	10.服務臺內提供茶水	3.700	0.6749	4.250	0.7071	-1.682	0.112
	11.服務臺內提供咖啡	3.600	0.5164	3.625	0.7440	-0.084	0.934
	12.服務臺空調（冷氣）舒適	4.100	0.5676	4.750	0.4629	-2.613	0.019*
	13.服務臺內相關指示標示清楚	4.700	0.4830	4.750	0.4629	-0.222	0.827
	14.服務人員儀容整潔、服裝整齊	4.400	0.5164	4.875	0.3536	-2.310	0.035*
可靠性	15.服務臺內各項申請表格有範例	4.400	0.5164	4.750	0.7071	-1.215	0.242
	16.服務臺內各項申請表格淺顯易懂	4.500	0.5270	4.500	0.5345	16	1.000
	17.服務臺辦理申請資料的速度	4.100	0.3165	4.500	0.5345	-1.871	0.089
	18.服務人員對申請缺件或不符合能清楚說明	4.900	0.3162	5.000	0.0000	-0.889	0.387
	19.服務人員對申請人個人資料之保密	5.000	0.0000	5.000	0.0000	—	—
	20.服務人員對申請民眾有單一窗口服務	3.800	0.7888	3.625	1.0607	0.402	0.693
反應性	21.服務人員對申訴能妥善處理	5.000	0.0000	4.750	0.4629	1.721	0.104
	22.服務人員會說台語或客語等地方方言	3.800	0.6325	3.375	0.5175	1.532	0.145
	23.服務人員能主動瞭解我的需求	4.300	0.4830	4.125	0.3536	0.856	0.405
	24.服務人員有良好的溝通解說能力	4.700	0.4830	4.625	0.5175	0.317	0.755
保證性	25.服務人員對申請送件作業標準有一致性	4.600	0.5164	5.000	0.0000	-2.177	0.045*
	26.服務人員具有專業知識能力	4.500	0.5270	4.625	0.5175	-0.504	0.621
	27.服務臺有榮獲行政院服務躍升肯定	3.800	0.7888	2.875	0.8345	2.410	0.028*
	28.服務臺有通過ISO9000系列之認證	3.700	0.6749	2.750	0.8864	2.586	0.020*
同理性	29.進入服務臺後應主動詢問我欲申請項目	4.200	0.6325	4.375	0.7440	-0.540	0.597
	30.服務人員的態度親切	4.900	0.3162	4.625	0.5175	1.392	0.183
	31.服務人員對目前職務有熱誠	4.500	0.5270	4.750	0.4629	-1.054	0.307
	32.服務臺開放時間符合我的時間	4.500	0.5270	4.625	0.5175	-0.504	0.621



附錄7 「服務臺行政人員認知服務臺服務品質之重視度」與「服務臺行政人員認知服務臺服務品質之滿意度」間之差距

題目面		上級主管		行政人員		T值	p值
		重視度		重視度			
		Mean	SD	Mean	SD		
有形性	1.服務臺定時更新戶外公佈欄公告資料	4.400	0.5164	4.875	0.3536	-2.310	0.035*
	2.服務臺定時更新官方網頁內容訊息	4.400	0.5164	4.875	0.3536	-2.310	0.035*
	3.服務臺所在位置道路標指引清楚易懂	4.800	0.4216	4.875	0.3536	-0.402	0.693
	4.服務臺所在位置的交通應有便利性	4.700	0.4830	4.875	0.3536	-0.856	0.405
	5.服務臺所設停車場應充足	4.300	0.4830	4.625	0.5175	-1.375	0.188
	6.服務臺化妝室要充足	4.100	0.3165	4.375	0.5175	-1.319	0.214
	7.服務臺化妝室要乾淨	4.300	0.4830	4.375	0.5175	-0.317	0.755
	8.服務臺內等待區座位舒適	4.000	0.0000	4.375	0.5175	-2.049	0.080
	9.服務臺無障礙設施完備	4.500	0.7071	4.750	0.4629	-0.861	0.402
	10.服務臺內提供茶水	3.700	0.6749	4.250	0.7071	-1.682	0.112
	11.服務臺內提供咖啡	3.600	0.5164	3.625	0.7440	-0.084	0.934
	12.服務臺空調（冷氣）舒適	4.100	0.5676	4.750	0.4629	-2.613	0.019*
	13.服務臺內相關指示標示清楚	4.700	0.4830	4.750	0.4629	-0.222	0.827
	14.服務人員儀容整潔、服裝整齊	4.400	0.5164	4.875	0.3536	-2.310	0.035*
可靠性	15.服務臺內各項申請表格有範例	4.400	0.5164	4.750	0.7071	-1.215	0.242
	16.服務臺內各項申請表格淺顯易懂	4.500	0.5270	4.500	0.5345	16	1.000
	17.服務臺辦理申請資料的速度	4.100	0.3165	4.500	0.5345	-1.871	0.089
	18.服務人員對申請缺件或不符合能清楚說明	4.900	0.3162	5.000	0.0000	-0.889	0.387
	19.服務人員對申請人個人資料之保密	5.000	0.0000	5.000	0.0000	—	—
	20.服務人員對申請民眾有單一窗口服務	3.800	0.7888	3.625	1.0607	0.402	0.693
反應性	21.服務人員對申訴能妥善處理	5.000	0.0000	4.750	0.4629	1.721	0.104
	22.服務人員會說台語或客語等地方方言	3.800	0.6325	3.375	0.5175	1.532	0.145
	23.服務人員能主動瞭解我的需求	4.300	0.4830	4.125	0.3536	0.856	0.405
	24.服務人員有良好的溝通解說能力	4.700	0.4830	4.625	0.5175	0.317	0.755
保證性	25.服務人員對申請送件作業標準有一致性	4.600	0.5164	5.000	0.0000	-2.177	0.045*
	26.服務人員具有專業知識能力	4.500	0.5270	4.625	0.5175	-0.504	0.621
	27.服務臺有榮獲行政院服務躍升肯定	3.800	0.7888	2.875	0.8345	2.410	0.028*
	28.服務臺有通過ISO9000系列之認證	3.700	0.6749	2.750	0.8864	2.586	0.020*
同理性	29.進入服務臺後應主動詢問我欲申請項目	4.200	0.6325	4.375	0.7440	-0.540	0.597
	30.服務人員的態度親切	4.900	0.3162	4.625	0.5175	1.392	0.183
	31.服務人員對目前職務有熱誠	4.500	0.5270	4.750	0.4629	-1.054	0.307
	32.服務臺開放時間符合我的時間	4.500	0.5270	4.625	0.5175	-0.504	0.621

動，而不是自己憑空想像民眾的需求為何的單向思考，亦可由民眾藉定期問卷調查、意見信箱、單位官方網站留言等表達本身看法，以提供單位作為改善服務品質之依據，進而達到民眾、行政人員、單位主管三方面雙向式溝通。最後也希望單位能藉由不斷地精進服務品質，來達到凝聚民眾及官兵的支持與認同，進而達到肯定國軍、支持國軍之目標。

參考文獻

- 一、中華民國行政院，民國106年1月9日。〈政府服務躍升方案〉，第1061300008號。
- 二、王婷穎，2001。《國際觀光旅館之服務品質、關係品質與顧客忠誠度之相關性研究—以台北、台中及高雄地區為例》嘉義縣：南華大學旅遊事業管理研究所碩士專題。
- 三、王榮祖，2013。《服務業管理》。新北市：新文京開發。
- 四、王維康，2002。《服務品質，服務價值，顧客滿意與行為意向之關係研究—以國軍地區福利品供配應站為例》。新北市：國防管理學院資源管理研究所碩士專題。
- 五、林軒正，2002。《改善國道客運業服務品質缺口之研究-以A公司為例》。新竹市：國立交通大學運輸科技與管理學系碩士專題。
- 六、邱皓政，2008。《量化研究與統計分析》，臺北市：五南圖書。
- 七、浦青青，2014/6〈博物館服務品質之研究：以國立科學工藝博物館為例〉，《科技博物》，第18卷第2期頁39-65。
- 八、國家發展委員會 (https://www.ndc.gov.tw/Content_List.aspx?n=02BEEFEAF49A5225)，索引日期2019年11月3日。
- 九、崔立新，2004。《服務業品質評量》。臺北市：五南圖書。
- 十、郭德賓，2016。《服務品質與顧客關係管理—理論與實務》。臺北市：五南圖書。
- 十一、陳長海，2001。《顧客導向服務品質模式整合應用之研究—以軍事財務作業為例》。新北市：國防管理學院資源管理研究所碩士專題。
- 十二、陳思倫，2008。《服務品質管理》。新北市：前程文化。
- 十三、陳耀茂，1997。《服務品質管理手冊》。臺北市：遠流出版。
- 十四、黃宗誠、曾雅?、?泳?、白宗?，2011/12〈劍湖山世界主題?園消費者滿意?特性分析〉，《嘉南學報》第三十七期，頁577-588。
- 十五、楊錦洲，2009。《服務品質Service Quality 從學理到應用》。臺北市：華泰文化。
- 十六、廖舜怡，2002。《一對一顧客關係管理系統之建構—以醫療體系為例》。臺南市：國立成功大學工業管理研究所碩士專題。
- 十七、劉馨嵐、林英才、張雅媛、鄭青展、王慧玲，2017/3〈如何有效衡量郵輪服務品質〉，《績效與策略研究》，第14卷第1期，頁1-20。
- 十八、鄭紹成，2009。《服務行銷與管理》。



臺北市：雙葉書廊。

- 十九、聶方珮、?匡龍華、陳宏明，2018/6〈台北喜來登飯店服務品質與滿意度之研究〉，《觀光與休閒管理期刊》第6卷第1期，頁52-62。
- 二十、芝穎，2004。《百貨公司服務品質、顧客滿意度、顧客忠誠度與消費者生活型態關係之研究－以台北市地區為例》。花蓮縣：國立東華大學企業管理研究所碩士專題。
- 廿一、Martilla, J.A. & James, J.C.,1977, Improtant-performance analysis Journal of Marketing, Vol.2, No.1.
- 廿二、Parasuaman, A., Zeithaml, V. A. & Leonard, L. Berry,1985, " A Conceptual model of Service Quality and Its Implications for Future Research",Journal of Marketing, Vol.49,(Fall).
- 廿三、Parasuaman, Zeithaml, & Berry,1988, "A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality",Journal of Retailing, Vol.64(1).
- 廿四、Parasuraaman, A., Zeithaml,V.A., & Binter,L.L.,1994,Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality:Implications for future research.Journal of Marketing,58(January).
- 廿五、Parasuraman, A., Zeithaml, V.,& Berry, L.,1988,SERVQUAL:A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, Journal of

Retailing,Vol.64(1).

- 廿六、Ruyter, K. D., Bloemer, J., and Peeters, P., "Merging Service Quality and Service Satisfaction: an Empirical Test of an Integrative Model," Journal of Economic Psychology , Vol.18, 1997Zeithaml, V. A. & Bitner, M. J.,1996,Service markrting, New Yark: McGraw.Hill.

作者簡介

莊誌雄中校

學歷：政治作戰學校專88年班、政治作戰學院正96年班、政戰訓練中心正規班97年班、國防大學陸軍指揮參謀學院98年班、國防大學戰爭學院108年班

經歷：排長、連輔導長、保防官、政戰官、營輔導長、保防參謀官、政戰處長、政綜科科长

田家綺上校

學歷：政戰學校79年班、國防管理學院資源管理及決策研究所碩士、政治作戰學校政治學研究所博士

經歷：營連輔導長、中隊長、政參官、教官

鄭亦君博士

學歷：國立成功大學工業與資訊管理研究所博士

經歷：台南應用科技大學國際企業經營系副教授、學務處學務長、國際企業經營系系主任、國際企業經營所所長

注釋

- 1 國家發展委員會(https://www.ndc.gov.tw/Content_List.aspx?n=02BEEFEAF49A5225)，索引日期2019年11月3日。
- 2 中華民國行政院，民國106年1月9日。〈政府服務躍升方案〉，第1061300008號，頁1。
- 3 楊錦洲。《服務品質Service Quality 從學理到應用》(臺北市：華泰文化，2009年2月)，頁94。
- 4 鄭紹成。《服務行銷與管理》(臺北市：雙葉書廊，2009年4月，二版)，頁77。
- 5 劉馨嵐、林英才、張雅媛、鄭青展、王慧玲，〈如何有效衡量郵輪服務品質〉，《績效與策略研究》，第14卷第1期》，2017年3月，頁5。
- 6 陳耀茂。《服務品質管理手冊》(臺北市：遠流出版，1997年3月)，頁35。
- 7 林軒正，〈改善國道客運業服務品質缺口之研究—以A公司為例〉，《國立交通大學運輸科技與管理學系，碩士學位論文》，民91年6月，頁7-8。
- 8 鄭紹成。《服務行銷與管理》(臺北市：雙葉書廊，2009年4月，二版)，頁70。
- 9 廖舜怡，〈一對一顧客關係管理系統之建構—以醫療體系為例〉，《國立成功大學工業管理研究所，碩士學位論文》，民91年6月，頁78。
- 10 陳思倫。《服務品質管理》(新北市：前程文化，2008年5月)，頁130。
- 11 崔立新。《服務業品質評量》(臺北市：五南圖書，2004年9月)，頁193-200。
- 12 Parasuaman, A., Zeithaml, V. A. & Leonard, L. Berry(1985), "A Conceptual model of Service Quality and Its Implications for Future Research", Journal of Marketing, Vol.49,(Fall),p.48.
- 13 王榮祖。《服務業管理》(新北市：新文京開發，2013年1月，二版)，頁114。
- 14 Parasuaman, Zeithaml, & Berry(1988) "A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality", Journal of Retailing, Vol.64(1),p.12-40.
- 15 浦青青，〈博物館服務品質之研究：以國立科學工藝博物館為例〉，《科技博物》，第18卷第2期》，2014年6月，頁42。
- 16 楊錦洲。《服務品質Service Quality從學理到應用》(臺北市：華泰文化，2009年2月)，頁108。
- 17 聶方珮、匡龍華、陳宏明，〈台北喜來登飯店服務品質與滿意度之研究〉，《觀光與休閒管理期刊》第6卷第1期》，2018年6月1日，頁55。
- 18 黃宗誠、曾雅玲、李泳龍、白宗易，〈劍湖山世界主題樂園消費者滿意度特性分析〉，《嘉南學報第三十七期》，2011年12月1日，頁578。
- 19 芝穎，〈百貨公司服務品質、顧客滿意度、顧客忠誠度與消費者生活型態關係之研究—以台北市地區為例〉，《國立東華大學企業管理研究所，碩士學位論文》，民93年7月，頁19。
- 20 王維康，〈服務品質，服務價值，顧客滿意與行為意向之關係研究—以國軍地區福利品供應站為例〉，《國防管理學院資源管理研究所，碩士學位論文》，民91年6月，頁32。
- 21 陳長海，〈顧客導向服務品質模式整合應用之研究—以軍事財務作業為例〉，《國防管理學院資源管理研究所，碩士學位論文》，民90年6月，頁11。
- 22 王婷穎，〈國際觀光旅館之服務品質、關係品質與顧客忠誠度之相關性研究—以台北、台中及高雄地區為例〉，《南華大學旅遊事業管理研究所，碩士學位論文》，民90年6月，頁20。
- 23 Ruyter, K. D., Bloemer, J., and Peeters, P., "Merging Service Quality and Service Satisfaction: an Empirical Test of an Integrative Model," Journal of Economic Psychology, Vol.18, 1997,p397.
- 24 郭德賓。《服務品質與顧客關係管理—理論與實務》(臺北市：五南圖書，2016年10月)，頁37。
- 25 所謂便利抽樣，係指研究人員以現有的或方便取得的方式，本著隨意性原則去選擇抽取樣本的方法。林惠玲、陳正倉。《現代統計學》(臺北市：雙葉書廊，2017年3月)，頁293。
- 26 邱皓政。《量化研究與統計分析》(臺北市：五南圖書，2008年3月)，頁15-20。



後備軍人管理