

技術輔導訪問服務品質及顧客滿意度關聯性之研究－以陸軍修護廠為例

研究生：張芳雅

指導教授：蔡啟揚教授

元智大學 工業工程與管理研究所

摘要

技術輔導訪問服務品質及顧客滿意度關聯性之研究－以陸軍修護廠為例

隨著社會結構的變化，「服務品質」及「顧客滿意」的概念已成為現今企業經營管理的重要課題之一。近年來，軍事單位為了順應潮流及強化管理績效，強調以「主動服務」及「顧客滿意」的觀點來推行任務，以提高顧客對服務提供者服務品質的整體滿意度。

本研究係以陸軍技術輔導作業為實證研究範圍，並以受支援單位（顧客）及修護廠（服務提供者）為研究對象設計A、B二份問卷（A問卷共發出210份問卷，有效問卷165份，有效回收率為79%；B問卷共發出59份問卷，有效問卷51份，有效回收率為88%，資料分析方法以SPSS for Windows10.0 統計軟體為分析工具），透過問卷調查的方式探究其專業能力、服務品質及顧客滿意度間之關聯性，並由服務品質屬性重要度及滿意度的差異分析中，來瞭解修護廠的服務改善重點，並提出實務上的管理意涵及建議。

研究結果發現，修護廠專業能力愈高，對受支援單位的服務品質滿意度部分達顯著影響關係，而專業能力愈高對於整體滿意度則有顯著的正向影響關係；修護廠服務品質愈好，則受支援單位的滿意度愈高。此外，受支援單位的整體滿意度會因單位層級別、人數及職位而有所差異；修護廠在服務品質屬性認知的重要度與受支援單位滿意度間有顯著差異。

關鍵詞：專業能力 服務品質 顧客滿意度