

【目錄】

第一章 緒論.....	1
第一節 研究動機與目的.....	1
第二節 研究方法與架構.....	3
第三節 研究流程.....	7
第四節 研究範圍與限制.....	8
第二章 全面品質管理 (TQM) 相關文獻探討.....	9
第一節 品質意涵之探討.....	9
壹、品質概念的發展及演進.....	9
貳、品質之定義.....	12
第二節 TQM 意涵之探討.....	16
壹 TQM 之發展歷程.....	16
貳 TQM 之定義.....	21
參 TQM 之特徵.....	25
肆 TQM 的思考模式與執行模式.....	27
第三節 TQM 在公共組織之應用.....	45
壹、公共組織應用 TQM 之實施原則與策略.....	45
貳、公共組織應用 TQM 之限制.....	52
參、美國阿肯色州應用 TQM 之成功實例.....	55
第四節 TQM 與行政革新.....	61
壹、公共環境與全面品質管理.....	61
貳、行政機關採行全面品質管理的原因.....	62
參 TQM 在政府服務品質上之運用.....	65
肆、行政革新的最佳策略—TQM.....	66
第三章 基隆市區公所為民服務現況之分析.....	69
第一節 基隆市區公所的機關特性.....	69
壹、區公所是市府的執行機關.....	69
貳、區公所是市政府的派出機關.....	70
第二節 基隆市區公所為民服務之內涵.....	71
壹、區公所之業務職掌.....	71
貳、區公所為民服務之項目.....	72

參、區公所為民服務品質之現狀.....	74
第三節 當前對區政服務品質之評估方法.....	77
壹 服務品質的評估要素.....	77
貳 我國現行對區政服務品質之評估方法.....	81
參 基隆市現行提升區政服務品質實施計劃.....	95
第四章 實證調查研究.....	104
第一節 研究架構與假設.....	104
壹 研究架構.....	105
貳 研究假設.....	106
第二節 問卷設計與抽樣.....	109
壹 問卷內容.....	109
貳 問卷製作流程.....	110
參 抽樣方法與樣本描述.....	111
第三節 信度效度考驗.....	112
第四節 資料分析方法.....	115
第五節 各研究變項間之統計分析.....	117
壹 樣本特性分析.....	117
貳 描述性統計分析.....	121
參、t 檢定.....	126
肆、單因子變異數分析.....	133
第五章 結論與建議.....	154
第一節 研究發現.....	154
第二節 研究建議.....	159
參考書目.....	161
附錄.....	168