

市政專題研究報告第 372 輯

1999 話務人員工作職能與 服務品質提升之研究



臺北市政府研究發展考核委員會委託

中華民國 99 年 12 月

非 經 本 會 同 意

不 得 轉 載

市政專題研究報告第 372 輯

1999 話務人員工作職能與 服務品質提升之研究

執行單位：國立政治大學

計劃主持人：孫本初 教授

協同主持人：傅岳邦 助理教授

研究助理：施伯欣、林子寧



臺北市府研究發展考核委員會委託

中華民國 99 年 12 月

研究摘要

為了提供市民更貼心，更便捷的服務，並且更進一步了解市民對市政的需求，臺北市政府於 94 年啟用 1999 市民熱線，並於 97 年 7 月推出「1999 市民熱線優化專案」，強化了 1999 市民熱線既有的各項服務與功能。

目前「1999 市民熱線」營運方式採勞務委外方式辦理，由勞務廠商以各類測驗初步篩選符合資格的受試者，再由 1999 話務中心進行面試甄選，決定適任、任用與否。

話務中心運作之成效與良窳的關鍵，具有極大的部分掌握於話務人員的服務品質，由於話務人員係接觸民眾的第一線行政人員，所以話務人員之於民眾而言，則有相當高的程度概括涵蓋了包括整個 1999 話務中心、臺北市政府各局處，甚至是臺北市市長。因此民眾對於話務人員服務觀感與滿意度，往往便是對臺北市政府全體評價的投射，端此，話務人員亟應確立專業的服務形象與完善的服務品質；而在影響話務人員服務品質能否提升之方面，話務人員的工作職能更箇中相當值得探討之議題。

是故在研究問題方面，本研究乃以 1999 話務人員為研究對象，探究下列議題內容與範圍：

- 1、探討 1999 話務人員工作職能與服務品質提升之關聯性，並比較公、民營話務中心在話務人員工作職能與養成教育之差異。
- 2、建構 1999 話務人員工作職能的評估構面及評估工具。
- 3、針對 1999 話務人員進行工作職能之能力評估。
- 4、提出改善 1999 話務人員工作職能與服務品質之具體建議。

本研究透過文獻資料蒐集方式、蒐集 1999 話務中心與國內民營客服公司代表—中華電信公司 123 客服中心的相關資料，並對兩者進行比較與檢視；此外藉由問卷調查與深度訪談，針對 1999 話務人員進行調查，藉此探知並建立 1999 話務人員工作職能與服務品質的指標，並藉此提出可作為 1999 話務中心參考之評估方式，以及具體的研究發現與建議。

Abstract

In order to offer more convenient services to citizens, the Taipei City Government launched the “1999 Citizen Hotline” in 2005, and strengthened the services and functions in 2008.

The “1999 Citizen Hotline” is operated by staff from outsourcing agency. This agency uses several kinds of test to pick up the primely qualifiers, whom jodged by 1999 Call Center to decide to be appointed or not.

The efficiency of 1999 Call Center is mostly based on the quality of service of the 1999 telephonists. The 1999 Telephonists are the street-level bureaucracies, they faces those citizens directly. For those citizens, The 1999 Telephonists are mentioned to the 1999 Call Center, Sectors of Taipei City Government, and the major of Taipei City Government. Thus, The 1999 Telephonists need to establish their professional image and to improve their quality of service. Most of all, the Job Competence is the issue is worth to discussion in this occasion.

So we focus on the 1999 telephonists to research a few issues which are described below:

1. Finding out the relationship between Job Competence and quality of service od the 1999 Telephonists. And comparing the differences of the Job Competence and the develop education between public and private sectors.

2. Constructing the assessment tools and dimensions of the Job Competence of the 1999 Telephonists.

3. Doing the competency assessment of the Job Competence of the 1999 Telephonists.

4. Revealing the specific suggestions of improving the Job Competence and the quality of service of the 1999 Telephonists.

This research collects and compares resources and literature about the1999 Call Center and the Chunghwa Telecom Co.. Then studying and finding out what are the indexes of the Job Competence and the quality of service of the 1999 Telephonists through the questionnaire survey and the indepth interview to Reveal the specific suggestions of improving the Job Competence and the quality of service of the 1999 Telephonists.

目錄

第一章 緒論	1
第一節 研究動機.....	1
第二節 研究問題.....	2
第三節 研究目的.....	3
第二章 文獻探討	4
第一節 話務中心.....	4
第二節 話務人員的工作職能.....	16
第三節 話務人員的服務品質.....	28
第三章 研究設計	45
第一節 研究架構.....	45
第二節 研究變項.....	45
第三節 研究方法.....	51
第四節 研究信度、效度與倫理.....	55
第五節 研究流程.....	57
第四章 量化資料分析	59

第一節	描述性統計結果分析.....	59
第二節	推論性統計結果分析.....	74
第三節	討論.....	114
第五章	質化資料分析.....	117
第一節	次級資料分析.....	117
第二節	專家座談分析.....	124
第三節	訪談資料分析.....	128
第六章	研究發現與建議.....	143
第一節	研究發現.....	143
第二節	建議.....	150
參考書目	155
附錄		
附錄一	期中報告審查會議記錄及回應說明表.....	166
附錄二	期末報告審查會議記錄及回應說明表.....	175
附錄三	1999 話務人員工作職能與服務品質提升之研究問卷.....	182
附錄四	半結構式訪談稿.....	185
附錄五	臺北市政府 1999 臺北市民當家熱線話務中心實地參訪記	

錄.....	186
附錄六 民營企業客服部門實地參談主題與題綱：中華電信公司	123
客戶服務中心（博愛話務中心）.....	189
附錄七 民營企業客服部門實地參訪記錄：中華電信公司 123 客戶服	
務中心（博愛話務中心）.....	190
附錄八 專家座談記錄.....	194
附錄九 訪談逐字稿.....	224
附錄八 1999 話務人員工作職能與服務品質提升之工作進度表...	323

圖目錄

圖 2-1	中華電信公司 123 客戶服務中心的目標架構.....	10
圖 2-2	中華電信公司 123 客戶服務中心的系統架構.....	11
圖 2-3	冰山模型.....	17
圖 2-4	大瀧令嗣(1996)的職能模型.....	20
圖 2-5	PZB 服務品質概念模式.....	31
圖 2-6	話務中心服務品質的衡量架構.....	34
圖 3-1	研究架構.....	45
圖 3-2	研究流程.....	57
圖 5-1	改善 1999 話務人員工作職能的具體建議因果關係模式....	142

表目錄

表 2-1	話務中心的 5 種類型.....	6
表 2-2	話務中心的功能矩陣.....	8
表 2-3	工作職能評鑑法.....	21
表 2-4	5 項可能導致服務不佳的缺口與發生原因分析.....	31
表 2-5	話務人員服務品質的構面、衡量變項及問卷題項.....	41
表 3-1	1999 話務人員工作職能的評估構面、變項與指標.....	47
表 3-2	1999 話務人員服務品質的評估構面、變項與指標.....	50
表 3-3	專家座談的成員.....	51
表 3-4	問卷涵蓋的評估構面、變項、題項與指標.....	53
表 3-5	訪談稿涵蓋的構念與題綱.....	55
表 4-1	性別、年齡、學歷、家庭每月所得、婚姻狀態、年資、過去 經驗的次數分配.....	59
表 4-2	人格特質構面各題項的次數分配.....	61
表 4-3	人格特質構面各指標的次數分配.....	62
表 4-4	專業能力構面各題項的次數分配.....	64
表 4-5	專業能力構面各指標的次數分配.....	65
表 4-6	接聽品質構面各題項的次數分配.....	66
表 4-7	接聽品質構面各指標的次數分配.....	67

表 4-8	互動品質構面各題項的次數分配.....	68
表 4-9	互動品質構面各指標的次數分配.....	69
表 4-10	應答品質構面各題項的次數分配.....	70
表 4-11	應答品質構面各指標的次數分配.....	71
表 4-12	性別對人格特質指標的單因子變異數分析摘要.....	74
表 4-13	性別對專業能力指標的單因子變異數分析摘要.....	75
表 4-14	性別對接聽品質指標的單因子變異數分析摘要.....	76
表 4-15	性別對互動品質指標的單因子變異數分析摘要.....	76
表 4-16	性別對應答品質指標的單因子變異數分析摘要.....	77
表 4-17	年齡對人格特質指標的單因子變異數分析摘要.....	78
表 4-18	年齡對專業能力指標的單因子變異數分析摘要.....	79
表 4-19	年齡對接聽品質指標的單因子變異數分析摘要.....	81
表 4-20	年齡對互動品質指標的單因子變異數分析摘要.....	81
表 4-21	年齡對應答品質指標的單因子變異數分析摘要.....	82
表 4-22	學歷對人格特質指標的單因子變異數分析摘要.....	84
表 4-23	學歷對專業能力指標的單因子變異數分析摘要.....	85
表 4-24	學歷對接聽品質指標的單因子變異數分析摘要.....	86
表 4-25	學歷對互動品質指標的單因子變異數分析摘要.....	87
表 4-26	學歷對應答品質指標的單因子變異數分析摘要.....	88

表 4-27	家庭每月所得對人格特質指標的單因子變異數分析摘要..	89
表 4-28	家庭每月所得對專業能力指標的單因子變異數分析摘要..	90
表 4-29	家庭每月所得對接聽品質指標的單因子變異數分析摘要..	92
表 4-30	家庭每月所得對互動品質指標的單因子變異數分析 摘要.....	92
表 4-31	家庭每月所得對應答品質指標的單因子變異數分析 摘要.....	93
表 4-32	婚姻狀態對人格特質指標的單因子變異數分析 摘要.....	95
表 4-33	婚姻狀態對專業能力指標的單因子變異數分析 摘要.....	96
表 4-34	婚姻狀態對接聽品質指標的單因子變異數分析 摘要.....	96
表 4-35	婚姻狀態對互動品質指標的單因子變異數分析 摘要.....	98
表 4-36	婚姻狀態對應答品質指標的單因子變異數分析 摘要.....	107
表 4-37	從事 1999 話務工作的年資對人格特質指標的單因子變異數 分析摘要.....	100

表 4-38	從事 1999 話務工作的年資對專業能力指標的單因子變異數 分析摘要.....	101
表 4-39	從事 1999 話務工作的年資對接聽品質指標的單因子變異數 分析摘要.....	103
表 4-40	從事 1999 話務工作的年資對互動品質指標的單因子變異數 分析摘要.....	104
表 4-41	從事 1999 話務工作的年資對應答品質指標的單因子變異數 分析摘要.....	104
表 4-42	過去擔任其他話務人員職務的經驗對人格特質指標的單因 子變異數分析摘要.....	106
表 4-43	過去擔任其他話務人員職務的經驗對專業能力指標的單因 子變異數分析摘要.....	107
表 4-44	過去擔任其他話務人員職務的經驗對接聽品質指標的單因 子變異數分析摘要.....	108
表 4-45	過去擔任其他話務人員職務的經驗對互動品質指標的單因 子變異數分析摘要.....	110
表 4-46	過去擔任其他話務人員職務的經驗對應答品質指標的單因 子變異數分析摘要.....	110
表 4-47	工作職能與服務品質各構面的相關分析結果摘要.....	113

表 4-48	「年齡」與「家庭每月所得」之交叉分析.....	115
表 4-49	「年齡」與「從事 1999 話務工作的年資」之交叉分析...	115
表 4-50	「年齡」與「過去擔任其他話務人員職務的經驗」之交叉分 析.....	116
表 5-1	當前 1999 話務人員與中華電信公司 123 客戶服務中心話務人 員在工作職能與養成教育的差異.....	121
表 6-1	1999 話務人員的工作職能評估結果.....	145
表 6-2	研究問題與研究方法及結果對照表.....	150