

國立台東大學區域政策與發展研究所
公共事務管理在職專班碩士論文

東部地區巡防局正副主官（管）人員
對後勤支援績效評估之滿意度研究

研 究 生： 劉勝輝 撰

指導教授： 王聖銘 先生

中華民國九十七年六月

國立台東大學
學位論文考試委員審定書

系所別：區域政策與發展研究所公共事務管理碩士在職專班

本班 劉勝輝 君

所提之論文 東部地區巡防局正副主官(管)人員對後勤支援績效評估之滿意度研究

業經本委員會通過合於



碩士學位論文
博士學位論文 條件

論文學位考試委員會：

孫本初

(學位考試委員會主席)

孫本初

謝品群

王聖銘

王聖銘

(指導教授)

論文學位考試日期：97 年 6 月 1 日

國立台東大學

附註：1. 本表一式二份經學位考試委員會簽後，送交系所辦公室及註冊組或進修部存查。

2. 本表為日夜學制通用，請依個人學制分送教務處或進修部辦理。

博碩士論文授權書

本授權書所授權之論文為本人在 國立台東大學 區域政策與發展研究所
九十六 學年度第 二 學期取得 碩 士學位之論文。

論文名稱：東部地區巡防局正副主官（管）人員對後勤支援績效評估
之滿意度研究

本人具有著作財產權之論文全文資料，授予下列單位：

同意	不同意	單 位
☒	☐	國家圖書館
☒	☐	本人畢業學校圖書館

得不限地域、時間與次數以微縮、光碟或其他各種數位化方式重製後散布發行或上載網站，藉由網路傳輸，提供讀者基於個人非營利性質之線上檢索、閱覽、下載或列印。

本論文為本人向經濟部智慧財產局申請專利(未申請者本條款請不予理會)的附件之一，申請文號為：_____，請將全文資料延後半年再公開。

公開時程

立即公開	一年後公開	二年後公開	三年後公開
			✓

上述授權內容均無須訂立讓與及授權契約書。依本授權之發行權為非專屬性發行權利。依本授權所為之收錄、重製、發行及學術研發利用均為無償。上述同意與不同意之欄位若未鉤選，本人同意視同授權。

指導教授姓名：

王聖銘
劉勝輝

(親筆簽名)

研究生簽名：

(親筆正楷)

學 號：

3095009

(務必填寫)

日 期：中華民國 97 年 6 月 19 日

1. 本授權書 (得自 <http://www.lib.nttu.edu.tw/theses/> 下載) 請以黑筆撰寫並影印裝訂於書名頁之次頁。

2. 依據 91 學年度第一學期一次教務會議決議: 研究生畢業論文「至少需授權學校圖書館數位化，並至遲於三年後上載網路供各界使用及校內瀏覽。」

授權書版本: 2005/06/09

博碩士論文電子檔案上網授權書

(提供授權人裝釘於紙本論文書名頁之次頁用)

本授權書所授權之論文為授權人在 國立台東大學 區域政策與發展研究所
九十六 學年度第 二 學期取得 碩士 學位之論文。

論文題目：東部地區巡防局正副主官（管）人員對後勤支援績效評估之
滿意度研究

指導教授：王聖銘 教授

茲同意將授權人擁有著作權之上列論文全文（含摘要），非專屬、無償授權國家圖書館，不限地域、時間與次數，以微縮、光碟或其他各種數位化方式將上列論文重製，並得將數位化之上列論文及論文電子檔以上載網路方式，提供讀者基於個人非營利性質之線上檢索、閱覽，或並下載、列印。

☒ 讀者基於非營利性質之線上檢索、閱覽或下載、列印上開論文，應依著作權法相關規定辦理。

授權人：劉勝輝

簽名：劉勝輝

中華民國97年6月19日

誌 謝

時光飛逝，兩年的研究所生涯讓我獲益良多，轉眼間即將結束，回想這兩年在工作與學業均需兼顧的情況下，能順利完成碩士學業，其辛苦實非親身經歷者所能體會，這一切的點點滴滴，在內心留下了深刻而難忘的回憶。

論文得以順利完成，首先感謝王聖銘教授給予有系統、有架構、有邏輯的指導並提供寶貴的建議，更以細心且嚴謹的態度對研究品質的要求，使個人深刻體認到教授對教學研究認真積極的態度，對我產生很大的啟發與助益。同時，感謝孫本初教授與謝昆霖教授在口試期間給予諸多精闢的指正和建議，獲益匪淺，促使論文更臻完善與充實，在此表達誠摯的敬意與謝意。

另外感謝台東大學所有教育我的老師與先進，能悉心、耐心與懇切詳盡的教導，傳授給予我淵博的專業學識及諸多觀念的啟發，帶領我在學術的殿堂上眺望無涯知識。

在職專班二年生涯中，是我人生中另一個相當深刻與美麗的回憶，同學們來自社會各階層，雖然只有每週六、日上課，見面的時間不多，但每個人也都能秉持認真學習及努力不懈的態度，辛苦完成課業，讓我感到非常敬佩。尤其在撰寫論文期間同學之間的相互鼓勵與協助，使我感受到同學間友誼的可貴，雖然只有短暫二年的相處，但是大家都建立彼此深厚的友誼，使得研究所的生活能如此精彩而充實，真的很高興能認識您們。

最後，要感謝辛勞教養我的雙親、善解人意的太太育真、聰明乖巧的女兒柏均、奕均、兒子書佑，今日能夠順利完成學業，就是有您們的支持、包容及鼓勵，心中的感謝也非千言萬語可以說盡，僅將此份榮耀與喜悅與您們共享。

劉勝輝 謹誌於
台東大學區域政策與發展研究所
中華民國九十七年六月十九日

東部地區巡防局正副主官（管）人員 對後勤支援績效評估之滿意度研究

作者：劉勝輝

國立台東大學區域政策與發展研究所

摘要

政府為順應世界潮流，有效管理海域，爭取我國海洋權益，於 2000 年 1 月 28 日成立「行政院海岸巡防署」(以下簡稱海岸巡防署)，並依據海岸巡防法執行有關海域犯罪偵防、海上及非通商口岸之查緝走私、非法入出國、海上交通秩序之管制維護及海難救助等為民服務事項；另依據國內相關法令執行有關海洋環境保護、海洋資源之維護及漁業巡護等事項，任務至為繁鉅，所需求之各項裝備既繁雜又要精細，自採購、獲得、分配使用以至後續維修、汰除、帳籍異動等後勤支援管理工作，需投入相當的人力、物力與經費資源。因此，如何提昇海巡後勤支援管理效率與效益，以滿足海巡人員執勤及生活實需，以確保海岸巡防任務之遂行，是一個值得深入探討的課題。

本研究主要是透過問卷調查及量化分析的方法，以海巡單位與人員切身相關之服裝撥補、一般裝備及車輛維保、工程修繕等項目為主要研究範圍。探討東部地區巡防局正副主官（管）人員對後勤支援績效評估之滿意度，歸納分析現有後勤支援之相關問題，並依次擬定未來後勤支援之精進策略，以建構完善後勤支援體系及訂定標準作業流程，精簡作業程序，使各項後勤支援管理計畫有效執行，以發揮裝備最大經濟效益。研究發現，東部地區正副主官(管)人員對於後勤支援績效的肯定達 82.5%，其中以「顧客面」構面的績效肯定為最高；另外對後勤支援的滿意度達 79.1%，其中以「維修管制」構面的滿意度為最高，可見東部地區巡防局後勤支援作業在處理及管制各單位的裝備維修保養時，均能滿足各單位的需求，而各單位也對後勤支援管理的整體服務績效評價給予高度的肯定。

關鍵詞：海岸巡防署、後勤支援、績效評估、滿意度、量化分析

Study on the Satisfaction of Director and Deputy Director of Eastern Coast Patrol Office Regarding the Performance Evaluation of Logistic Support

Author : Sheng-huei Liou

Abstract

To follow the trend of the world and effectively manage the water territory so as to strive for our maritime benefits and rights, “Coast Guard Administration of Executive Yuan” (hereafter referred to as “Coast Guard Administration”) was established on January 28th, 2001. Based on the Coast Guard Act, its authority would be to implement the crime investigation and the smuggling investigation on the sea and at non-trading ports, check the illegal entry and exit of the border of our country, control and maintain the maritime traffic and order, and perform the rescue of marine disaster and other serving work. Besides, performing the protection of marine environment, the maintenance of marine resources as well as fishery protection and safeguard based on domestic legal provision is most difficult and complicated. Furthermore, in order to perform the tasks mentioned above, we would need all kinds of equipments which are very sophisticated and detailed, as these facilities, from the purchase, obtainment, and distribution to the subsequent maintenance, elimination, the changes of records, other logistic support, and the management, would take tremendous manpower, resources, and expense. Therefore, how the management efficiency and the effect on the logistic support of coast patrol can be enhanced to meet the requests for coast guard personnel’s duty-implementation and life so that the operation of coast guards’ missions can be assured has become an issue worth more in-depth research and discussion.

This study is conducted primarily in use of the questionnaire and quantified analysis, while its main scope of research would be limited to the allocation of their clothing, regular gears, vehicle maintenance, repairing work, and others items for the coast guard units and personnel. The study would survey the satisfaction of director and deputy director of Eastern Coast Patrol Office regarding the performance evaluation of logistic support, generalize and analyze the problems connected with the current logistic support system, and formulate future improvement strategy for logistic support so as to establish comprehensive logistic support system, formulate and simplify the standard operation procedures. Through that, each management plan for logistic support could be carried out more effectively and their economic effects will turn to be great. The research shows that the satisfaction of director and deputy director for Eastern Coast Patrol Office regarding the performance of logistic support has gone up to 82.5%. Among them, the “customer aspect” of hierarchical performance is considered the best. Meanwhile, the rate of satisfaction with logistic support goes to 79.1%. Among them, the satisfaction of “maintenance control” hierarchy is found to be the highest. Thus, we can tell that the administration of logistic support can fully satisfy each unit when processing and managing the equipment maintenance and repair for each unit in Eastern Coast Patrol Office. Besides, extremely high praise is awarded to the logistic support management system for its brilliant service performance by every unit.

【Keywords】 Coast Guard Administration, logistic support, performance evaluation, Satisfaction, Quantified Analysis

目次

摘要	i
目次	iv
表目次	vi
圖目次	ix
第一章 緒論	1
第一節 研究背景	1
第二節 研究動機與目的	2
第三節 研究對象、範圍與限制	3
第四節 研究流程	4
第二章 文獻探討	6
第一節 東部地區巡防局之簡介	6
第二節 後勤支援之定義	13
第三節 績效評估之意涵與方法	14
第四節 滿意度之意涵與理論	18
第五節 績效評估及滿意度之相關研究	21
第三章 研究設計	26
第一節 研究架構與假設	26
第二節 研究方法與資料分析	28
第三節 研究變項與樣本特性	30
第四章 問卷設計與分析	32
第一節 問卷設計及前測樣本	32
第二節 問卷項目分析	33
第三節 問卷因素分析	37
第四節 問卷信度分析	46
第五節 研究架構修正	53
第六節 研究變項之操作性定義	54
第五章 研究結果分析	55
第一節 正副主官（管）人員個人背景資料之分析	55

第二節	後勤支援績效評估與後勤支援滿意度現況分析	61
第三節	正副主官（管）人員個人背景變項對後勤支援績效 評估之差異分析	63
第四節	正副主官（管）人員個人背景變項對後勤支援滿意 度之差異分析	75
第五節	後勤支援績效評估與後勤支援滿意度之相關分析	88
第六章	結論與建議	93
第一節	結論與策略規劃	93
第二節	後續研究建議	97
參考文獻		98
附錄一	前測問卷調查	105
附錄二	正式問卷調查	110



表目次

表 3-1 問卷發放及回收統計表.....	31
表 4-1 「後勤支援績效評估量表」題項項目分析表.....	34
表 4-2 「後勤支援滿意度量表」題項項目分析表.....	36
表 4-3 KMO 統計量的判斷標準表	38
表 4-4 後勤支援績效評估量表 KMO 與 Bartlett 檢定結果表 .	39
表 4-5 後勤支援績效評估量表因素分析摘要表.....	39
表 4-6 後勤支援滿意度量表 KMO 與 Bartlett 檢定結果表...	42
表 4-7 後勤支援滿意度量表因素分析摘要表.....	43
表 4-8 後勤支援績效評估量表信度分析摘要表.....	46
表 4-9 後勤支援滿意度量表信度分析摘要表.....	49
表 5-1 正副主官（管）人員年齡次數分配表.....	56
表 5-2 正副主官（管）人員教育程度次數分配表.....	57
表 5-3 正副主官（管）人員階級次數分配表.....	58
表 5-4 正副主官（管）人員職位次數分配表.....	58
表 5-5 正副主官（管）人員役別次數分配表.....	59
表 5-6 正副主官（管）人員服務年資次數分配表.....	59
表 5-7 正副主官（管）人員服務單位次數分配表.....	60
表 5-8 正副主官（管）人員服務地區次數分配表.....	61
表 5-9 後勤支援績效評估與滿意度之平均數與標準差分析摘要 表	62
表 5-10 不同年齡人員對後勤支援績效評估各構面因素之比較表	65
表 5-11 不同教育程度人員對後勤支援績效評估各構面因素之比較表	66

表 5-12 不同階級人員對後勤支援績效評估各構面因素之比較表	68
表 5-13 不同職位人員對後勤支援績效評估各構面因素之比較表	69
表 5-14 不同役別人員對後勤支援績效評估各構面因素之比較表	70
表 5-15 不同服務年資人員對後勤支援績效評估各構面因素之比較表	71
表 5-16 不同服務單位人員對後勤支援績效評估各構面因素之比較表	72
表 5-17 不同服務地區人員對後勤支援績效評估各構面因素之比較表	73
表 5-18 不同背景變項之正副主官(管)人員對後勤支援績效評估各構面研究假設與驗證結果一覽表	74
表 5-19 不同年齡人員對後勤支援滿意度各構面因素之比較表	76
表 5-20 不同教育程度人員對後勤支援滿意度各構面因素之比較表	78
表 5-21 不同階級人員對後勤支援滿意度各構面因素之比較表	79
表 5-22 不同職位人員對後勤支援滿意度各構面因素之比較表	80
表 5-23 不同役別人員對後勤支援滿意度各構面因素之比較表	81
表 5-24 不同服務年資人員對後勤支援滿意度各構面因素之比較表	83
表 5-25 不同服務單位人員對後勤支援滿意度各構面因素之比較表	85
表 5-26 不同服務地區人員對後勤支援滿意度各構面因素之比較表	86

表 5-27	不同背景變項之正副主官(管)人員對後勤支援滿意度各構面研究假設與驗證結果一覽表.....	87
表 5-28	財務面後勤支援績效評估與後勤支援滿意度各構面之相關分析摘要表	89
表 5-29	學習與成長後勤支援績效評估與後勤支援滿意度各構面之相關分析摘要表	90
表 5-30	內部流程後勤支援績效評估與後勤支援滿意度各構面之相關分析摘要表	91
表 5-31	顧客面後勤支援績效評估與後勤支援滿意度各構面之相關分析摘要表	91
表 5-32	後勤支援績效評估與後勤支援滿意度相關性之假設與驗證結果一覽表	92

圖目次

圖 1-1 研究流程圖.....	5
圖 2-1 東部地區巡防局組織架構系統圖（2008 年）	7
圖 2-2 服裝撥補流程圖（2008 年）	11
圖 2-3 裝備、車輛、工程維修流程圖（2008 年）	12
圖 3-1 研究架構圖.....	27
圖 4-1 研究架構圖（修正後）	53
圖 5-1 正副主官（管）人員年齡百分比圓餅圖.....	56
圖 5-2 正副主官（管）人員教育程度百分比圓餅圖.....	57
圖 5-3 正副主官（管）人員服務年資百分比圓餅圖.....	60



第一章 緒論

本研究主要是透過問卷調查及量化分析的方法，探討東部地區巡防局正副主官（管）人員對後勤支援績效之滿意度情形，並依次擬定未來後勤支援之精進策略。

第一節 研究背景

台灣是一個典型海島，台灣及周遭離島海岸線長達 1,700 餘公里，除台灣本島外，有高達 85 個島嶼，所管轄的領海面積約 17 萬平方公里，為領土面積 36,000 平方公里的 1.72 倍，擁有廣闊的陸棚與大洋複雜環境，以及具有多樣的海岸地形與生態環境。從戰略位置而言，台灣地處西太平洋國際海上活動的中繼站，掌握著區位發展的優勢。無論從文化歷史、地理區位或生態環境的角度，都顯示海洋對於台灣發展的重要性。台灣生存發展與安全威脅均來自海洋，應將發展由陸地領土開展向海洋，發揮藍色國土發展機會，提高海洋事務的重視（行政院研考會，2006）。

政府為順應世界潮流，有效管理海域，爭取我國海洋權益，1998 年首先公布施行「中華民國領海及鄰接區法」、「中華民國專屬經濟海域及大陸礁層法」，1999 年公告我國第一批領海基線、領海及鄰接區外界線。2000 年 1 月 15 日立法通過「海岸巡防法」等法案，合併原有之海岸巡防司令部、水上警察局、海關緝私等單位及一般文職單位人員，於 2000 年 1 月 28 日成立「行政院海岸巡防署」（以下簡稱海岸巡防署），確立岸海合一之執法機制，積極建構創新，朝向海洋發展（行政院海巡署，2007），使我國成為世界上少數海域軍事武力與海域執法力量完全分化、分立的先進國家（行政院研考會，2006）。

依據「海岸巡防法」第 1 條規定，海岸巡防工作係以維護臺灣地區，包含臺、澎、金、馬及政府統治權所及之其他地區，海域及海岸秩序，與資源之保護利用，確保國家安全，保障人民權益為目的。維護海域及海岸秩序，係運用查緝走私、防止非法入出國與維護海上交通秩序、糾紛處理及海上救難等諸般手段予以達成，而資源之保護利用則泛指漁業巡護、海洋資源維護與環境保護及保育等海洋永續發展工作之推動，藉由海岸巡防機關有系統、有計畫的落實各項巡防工作執行，以達成確保國家安全、保障人民權益之目的（行政院海巡署，2006）。由前述可知，海岸巡防工作範

圍廣泛，所需求之各項裝備既繁雜又要精細，自採購、獲得、分配使用以至後續維修、汰除、帳籍異動等後勤管理工作，需投入相當的人力、物力與經費資源。因此，如何提昇海巡後勤管理效率與效益，以滿足海巡人員執勤及生活實需，以確保海岸巡防任務之遂行，是一個值得深入探討的課題。

第二節 研究動機與目的

一、研究動機

海巡後勤工作千頭萬緒，經緯萬端，涉及龐大資源之運用，管理之良窳，攸關任務執行的成敗。後勤部門應如何滿足單位後勤補給需求，強化組織成員對機關的向心力及提高工作意願，使人員能夠盡其所能、發揮所長，以提升工作績效與總體滿意度，此為本研究動機之一。

其次，海巡機關各基層單位駐地分散，地處偏遠，工作生活環境普遍不佳，為改善此情形，後勤部門積極推動廳舍興建計畫，解決辦公生活空間不足問題，提高生活環境品質，是否可激勵士氣，提昇工作效率，此為本研究動機之二。

最後，建構完善後勤支援體系及訂定標準作業流程，使各項後勤支援管理計畫有效執行，發揮裝備最大效益，其重要性自不可言喻。如何更有效率推行各項後勤業務，爰引企業之經營管理觀念及創新服務，改變以往的服務方式，健全各項管理制度，精簡作業程序，以發揮裝備最大經濟效益，力求滿足各項海巡任務需求，此為本研究動機之三。

後勤工作為機關支前安後及單位任務遂行的重要後盾，為掌握時代潮流的脈動並配合海巡機關未來海洋事務發展及海域執法環境的變遷，以提前因應未來所將面臨的挑戰，確實有必要以「前瞻的視野、可行的方案、周詳的計畫」推動後勤整體工作。

本研究旨在以顧客滿意度的角度，探討東部地區巡防局正副主官（管）人員對後勤支援績效評估之滿意度比較分析，期能從實證分析的結果中，歸納現有後勤支援之相關問題，提供東部地區巡防局後勤業管部門作為改善後勤支援作業與提昇滿意度措施的參考依據，以達成下列預期效益：

- （一）建立標準作業流程，納入資訊系統管理與運作，期使各項規範趨於一致，進而使各項後勤支援作業更臻完善，發揮

最大效益，朝向後勤作業標準化理想邁進。

- (二) 對基層單位裝備、廳舍設施及人員服裝需求以有效掌控，使需求單位儘速獲得「適質」、「適量」、「適地」之精確後勤支援，可有效提升人員士氣，並強化執勤效能，能有效支援遂行海巡任務。

二、研究目的

基於前述的研究動機，本文的研究目的具體言之，有下列：

- (一) 探討東部地區巡防局正副主官（管）人員對後勤支援績效評估認知之差異情形。
- (二) 探討東部地區巡防局正副主官（管）人員對後勤支援滿意度認知之差異情形。
- (三) 探討東部地區巡防局後勤支援績效評估與後勤支援滿意度之間關聯情形。
- (四) 根據研究結果提出未來後勤支援作業之精進策略及建議，俾提供相關海巡單位及從事相關研究之參考。

第三節 研究對象、範圍與限制

一、研究對象

本研究範圍乃以東部地區巡防局正副主官（管）人員為研究對象，探討分析東部地區巡防局正副主官（管）人員對後勤支援績效評估之滿意度相異的可能因素。

二、研究範圍

由於後勤支援之項目非常龐雜，在本研究中以海巡單位與人員切身相關之服裝撥補、一般裝備及車輛維保、工程修繕等項目為主要研究範圍。

三、研究限制

- (一) 本研究僅以東部地區巡防正副主官（管）人員為研究對象，因相關海巡單位地域、及工作任務特性上的差異，故本研究結果無法類推至其他相關海巡單位人員。

(二) 本研究的研究工具是問卷調查，受試者對後勤支援績效評估之滿意度認知，可能會受到主觀自我價值判斷的影響；研究問卷中之部份問題可能較敏感，使得受試者在填答問題時有所保留，以致造成本研究結果上可能之誤差存在。

第四節 研究流程

本研究在擬定研究主題之後，進而確認研究動機與目的，並界定研究範圍與限制，再經由國內外相關文獻的蒐集與整理，探討及分析其研究成果，以作為本研究之立論基礎。在此基礎上確立研究架構與假設，並釐清研究方法，確認變項定義，設計問卷項目，再針對東部地區巡防局正副主管（管）人員進行問卷抽樣調查，透過資料處理與分析比對，最後根據研究結果提出結論及建議。本研究流程，如圖 1-1 所示。



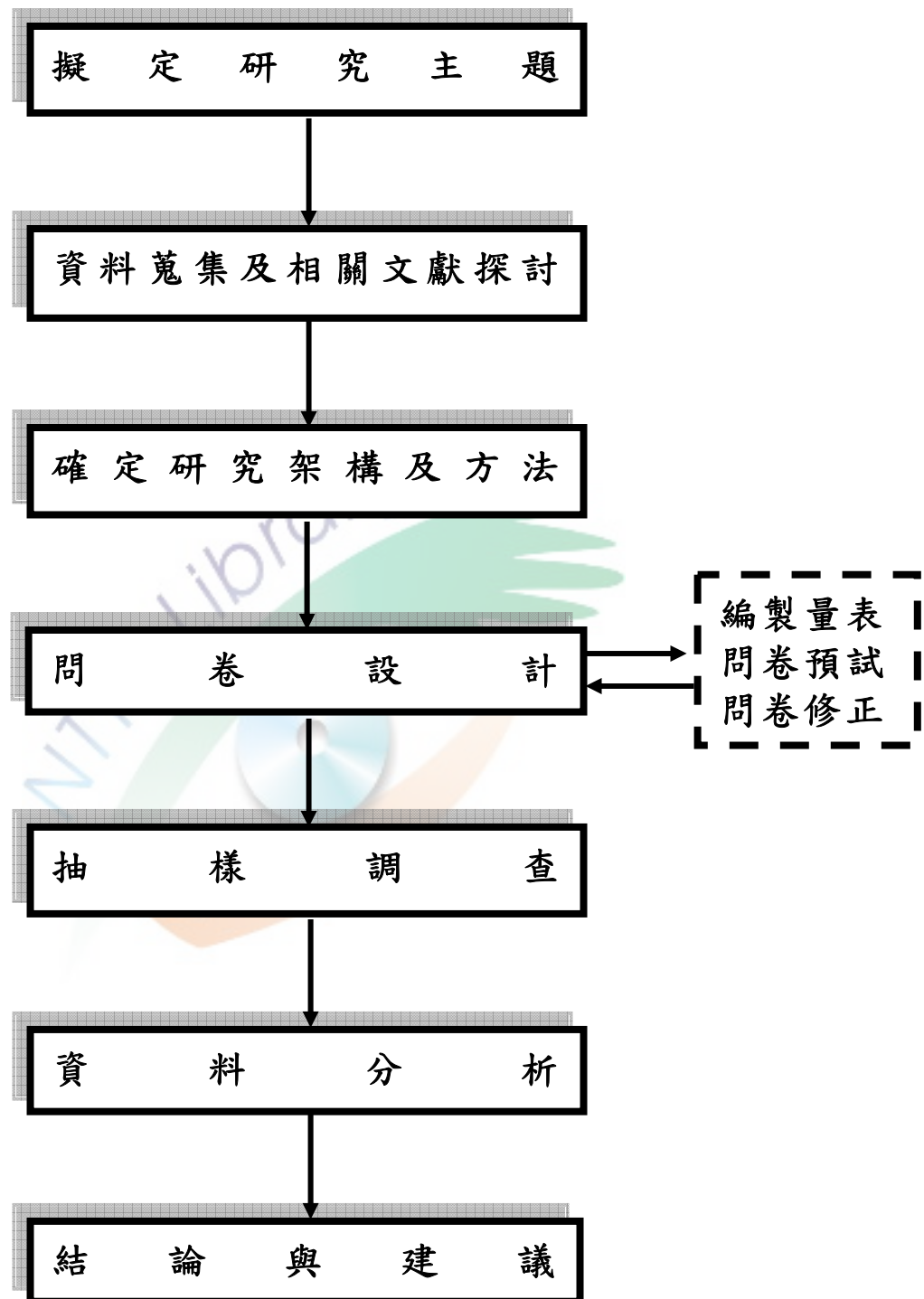


圖 1-1 研究流程圖

資料來源：研究者自繪

第二章 文獻探討

本章針對本研究相關之文獻及理論，加以整理及分析。全章分為五節，第一節為東部地區巡防局之簡介；第二節探討後勤支援之定義；第三節探討績效評估之意涵與方法；第四節探討滿意度之意涵與理論；第五節探討績效評估及滿意度之相關研究。茲分述如下：

第一節 東部地區巡防局之簡介

一、歷史沿革

我國海防工作長期以來係由內政部、國防部、財政部、農委會等單位，分別執掌相關事務，因事權不一，導致於防制走私、偷渡工作上衍生諸多困擾，致使走私、偷渡日益猖獗，嚴重防害國家安全，社會治安及經濟秩序。為改善前述弊端，民國 88 年 3 月 18 日國家安全會議決議成立「海岸巡防專責機構」，以統一我國海防事權，充分發揮整體效能，後經行政院成立籌備委員會研議後，規劃整併原海巡部、內政部警政署水警局及行政院關稅總局緝私艦艇等任務執行單位，在不增加總員額原則下編成「行政院海岸巡防署」，並研訂海岸巡防法、行政院海岸巡防署組織法及海洋、海岸巡防總局組織條例，地區巡防組織通則等五草案，於民國 89 年 1 月 14 日經立法院事議通過，完成立法程序，東部地區巡防局依法於 89 年 1 月 28 日日正式成立。

二、組織概況

東部地區巡防局負責花蓮、台東地區海岸巡防事務之協調、督導與指揮管制工作，以利海巡任務之推動，設巡防科、檢查管制科、情報科、後勤科、通電資訊科、採購科、勤務指揮中心等 7 個業務單位及秘書室、人事室、會計室、督察室等 4 個輔助單位，下設花蓮、台東等 2 個查緝隊、岸巡八一、八二、八三等 3 個大隊及訓練中隊，其中岸巡大隊(含)以下單位均屬軍職，所需人力以兵役人員充任，分區執行海岸地區巡防勤務，其組織架構系統，如圖 2-1 所示：

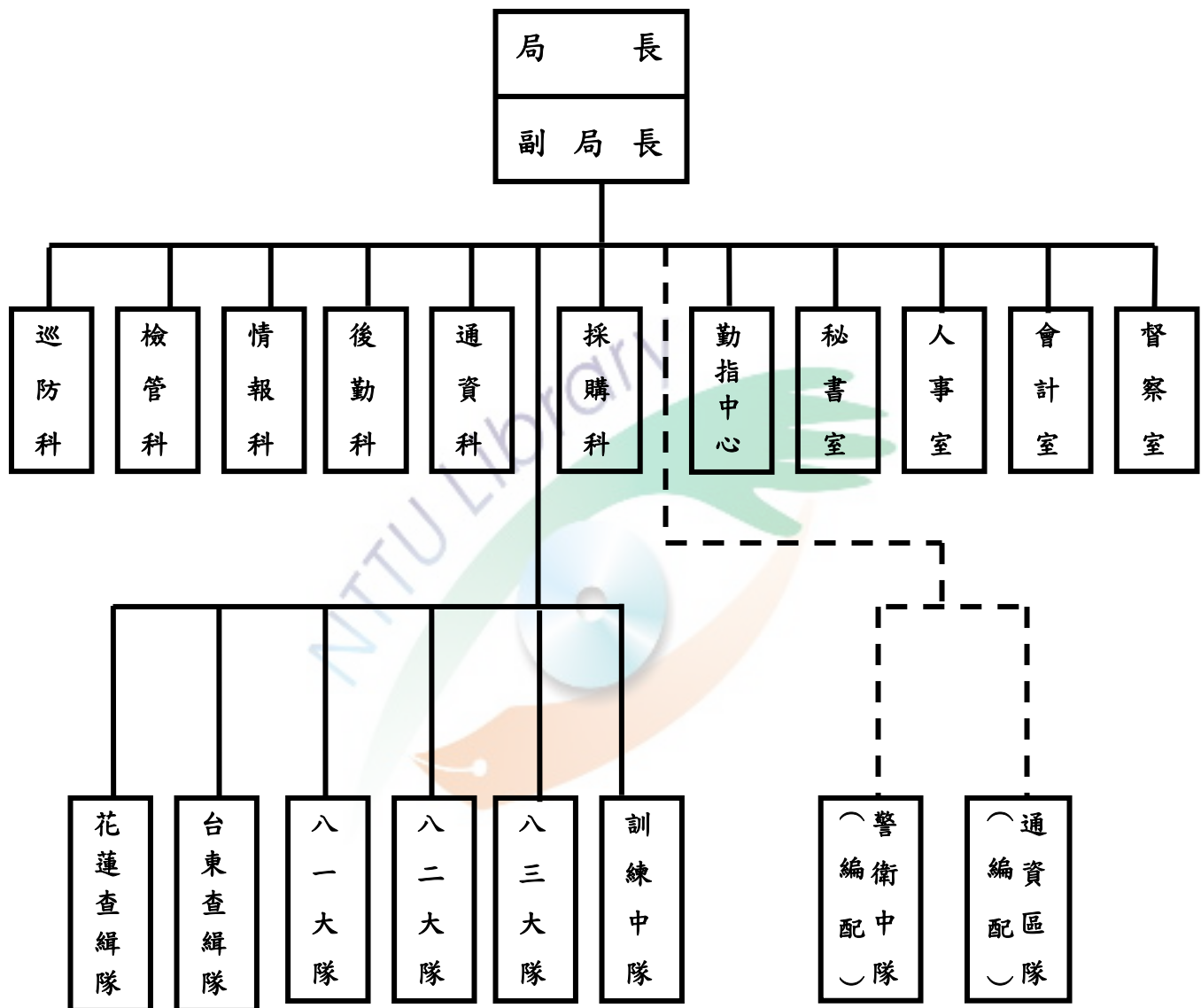


圖 2-1 東部地區巡防局組織架構系統圖（2008 年）

資料來源：研究者自繪

三、掌理事項

依據「行政院海岸巡防署海岸巡防總局各地區巡防局組織通則」第 3 條規定掌理下列事項：

- (一) 執行入出海岸管制區之檢查、管制事項。
- (二) 執行海岸、非通商口岸之查緝走私、防止非法入出國事項。
- (三) 協助執行通商口岸之查緝走私、防止非法入出國事項。
- (四) 執行船舶及其他水上運輸工具非法進入海岸地區之管制及處理事項。
- (五) 執行海岸犯罪之偵防及警衛、警戒等事項。
- (六) 執行海岸及漁、商港之安全檢查事項。
- (七) 執行海岸涉外事務之協調、調查及處理事項。
- (八) 維持通信、電子(含雷達)、光電、資訊等設施、系統運作及電(網)路調整建議等事項。
- (九) 執行查緝走私、防止非法入出國及反滲透情蒐等事項。
- (十) 其他依法應執行或協助之事項。

東部地區巡防局所屬大隊下轄之安檢所依據上述條文，執行所轄區域內，入出海岸管制區之檢查管制，海岸、非通商口岸之查緝走私及協助通商口岸之查緝走私，與人、車、船、貨之安檢等事項。

四、後勤業務職掌

依據行政院海岸巡防署海岸巡防總局東部地區巡防局辦事細則第 11 條規定，將後勤科現行職掌事項區分如下：

(一) 綜合業務

- 1. 關於後勤政策修正建議、核轉及執行等事項。
- 2. 關於後勤施政計畫擬定、預算執行、管制、督考及成效檢討分析等事項。
- 3. 關於後勤法規修正建議及作業程序策頒、修訂等事項。
- 4. 關於後勤各項資料統計分析與裝備整備等事項。

(二) 裝備業務

- 1. 關於各類後勤裝備補保綜合、預算編列、執行、管制與督考等作業全般規劃與推展。

- 2.關於各類裝備籌補、分配、帳籍管理及各類補給品存量管制、作業、執行、管理、督考等事項。
- 3.關於單位財產之籌補、保修、汰除計畫、帳籍管理、作業計畫策頒、執行、管制、督考等事項。
- 4.關於炊爨、辦公、事務、家電、文康器材、設備需求檢討、籌補、分配、保修、汰換。
- 5.關於各類裝備保養、檢查輔導訪問等規劃與推展事項。
- 6.其他有關後勤裝備補給、保修事項。

(三) 車輛、兵工業務

- 1.關於運輸（陸運、水運、空運）作業計畫擬定、執行、管制、督考等事項。
- 2.關於車輛、武器、機械設備、觀測器材、船艇（筏）等裝備籌補、保修、汰換、證照異動、保險、稅金、規費及中、長期需求計畫檢討、作業、執行、管制、督考等事項。
- 3.關於油料、彈藥、核生化防護裝備需求檢討、籌補、保修、汰換作業、執行、管制、督考等事項。
- 4.關於械彈管制作業、帳籍管理等作業計畫策頒、執行、管制、督考等事項。
- 5.關於局本部車輛保養、維護、油料耗用管理計畫策頒、執行、管制、督考等事項。

(四) 服裝、醫療業務

- 1.關於醫療保健作業程序策訂、衛生勤務管理、預算編列、審查、執行、管制與督考等事項。
- 2.關於指導各單位主食採購等事宜。
- 3.關於服裝需求檢討、籌補、分配、週轉量管制、年度籌補計畫策頒、執行、管制、督考等事項。
- 4.關於服勤犬飼養管理、汰除計畫策頒、執行、管制、督考等事項。

(五) 營產業務

- 1.關於水電供應等業務執行、管制與督考等事項。
- 2.關於不動產管理政策、法規修正建議及不動產獲得、保管、使用維護、處分作業計畫策訂、管制與督考等事項。
- 3.關於不動產獲得（購買、撥用、徵收、接收、租賃、借用等）、管

理、使用維護、處分執行、管制與督考等事項。

4.關於不動產陳情案件（糾紛處理）之協調與督考等事項。

5.關於不適用營地（空置營區）管理、檢討與處理等事項。

6.關於環保綜合業務及能源管制等事項。

（六）工程業務

1.關於營繕工程整體規劃設計、審查、執行與督考等事項。

2.關於後勤重要設施投資建案工作計畫編列、執行與督考等事項。

3.關於年度營繕工程整修（建）及災害復原需求檢討、執行、管制與督考等事項。

4.其他有關土地、房建物及營繕工程管理等事項。

東部地區巡防局後勤科，負責後勤業務、後勤整備、裝備物資獲得、分配管理、保修維護與運輸、醫療保健、營建工程、不動產管理、環境保護等工作，俾建立與增進執勤能力，適時支援海巡各項任務之達成。

五、後勤支援強化方案

為能解決後勤組織與人力需求，以達強化地區局後勤執行能量之目的，依海岸巡防署政策指導，東部地區巡防局以整合後勤組織、成立區域儲運中心、統一律定作業方式、建置資訊連結平台諸手段，實施「強化地區局後勤執行能量方案」，置重點於服裝撥補、一般裝備及車輛維保、工程修繕等後勤體系整合項目，以利全般任務遂行。

為縮短各類裝備維修申請時間，由東部地區巡防局後勤科運用資訊連結作業平台，建置單一窗口，負責受理各單位裝備維修、保養案件，並以管制、分案、統計等作為，以簡化程序、增進時效、管制效能、減輕基層負荷。作業模式分述如下：

(一) 服裝項目 (如圖 2-2 所示)：

- 1.各單位接獲服裝補給通報後，依補給對象及品量辦理型號統計，陳報經理小組辦理審核彙整。
- 2.經理小組審查無誤後，交由經補點完成撥補品項整理，交由大隊前進支援人員主動補給至各單位。

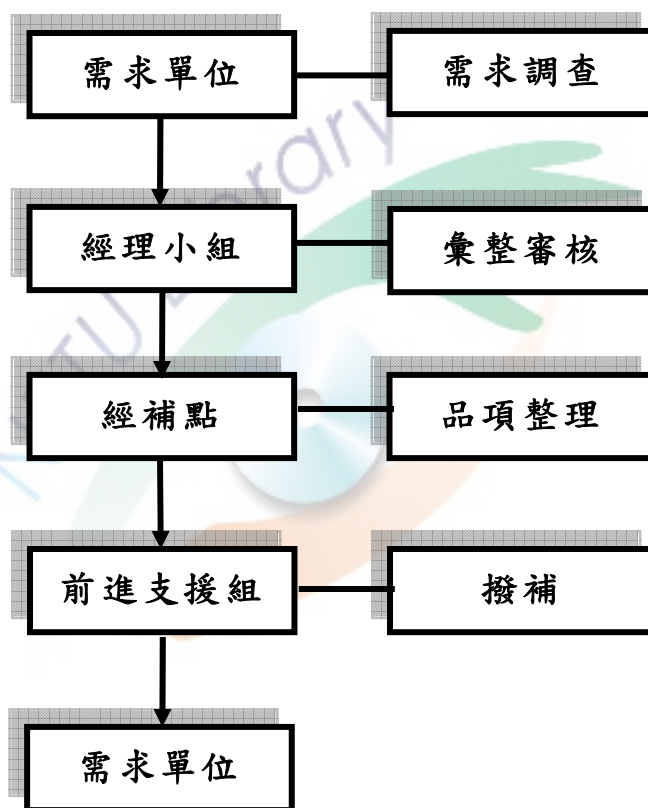


圖 2-2 服裝撥補流程圖 (2008 年)

資料來源：研究者自繪

(二) 裝備、車輛、工程修繕項目（如圖 2-3 所示）：

各單位依維修保養需求，進入東部地區巡防局內部網站之「裝備維修專區」單一窗口，填寫申請表單，傳送給裝備、車輛、工程小組審查相關憑證無誤後，裝備及工程修繕項目通知廠商至需求單位辦理維修，車輛部份則通知由需求單位進廠維修保養。

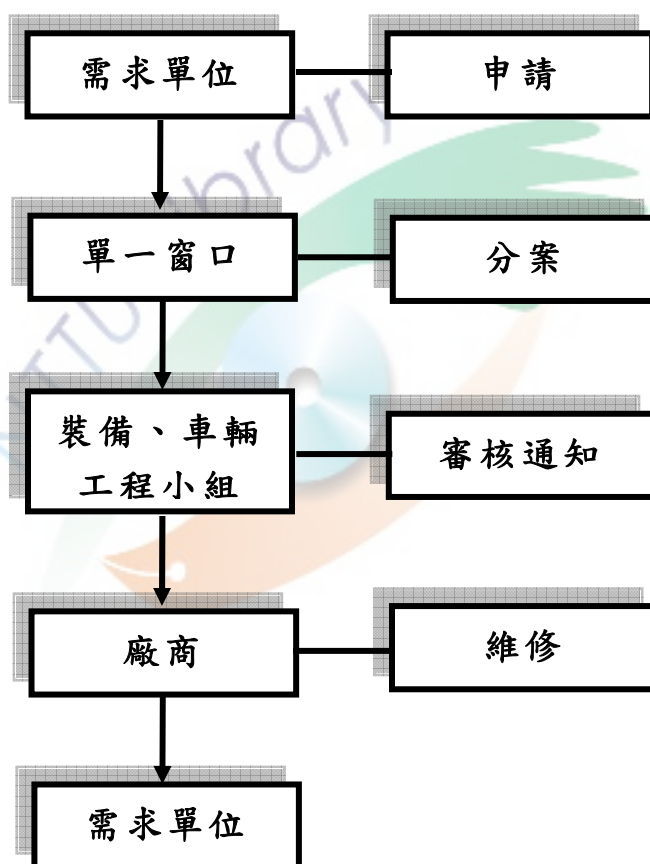


圖 2-3 裝備、車輛、工程維修流程圖（2008 年）

資料來源：研究者自繪

第二節 後勤支援之定義

何謂後勤支援（Logistics Support）定義，在未進入主題之前，先瞭解整體後勤支援（Integrated Logistics Support）與後勤支援（Logistics Support）有何不同。美軍整體後勤支援手冊（U.S Army Integrated Logistics Support Handbook）對兩者均給予清楚之定義：整體後勤支援（ILS）是對規劃與發展軍事武力支援之後勤技術、紀律，加以規範整合之管理作為。大體來說整體後勤支援可以是一個組織，來規劃與指導所有相關之技術規範作業，以確認及發展軍事系統後勤支援需求。而後勤支援（LS）則是透過規劃與執行，來獲得維持軍事武力作業所需要各項資源之程序。

由上述之說明我們可以瞭解，整體後勤支援是對後勤支援之指導、規劃、整合、發展之管理作為，其功能是貫穿整個系統生命週期的。而後勤支援是實際對軍事武力支援之作為。依據美軍整體後勤支援手冊（U.S Army Integrated Logistics Support Handbook）對後勤支援所下之定義：後勤是透過規劃與執行，來獲得維持軍事武力作業所需要各項資源之程序。這是一種應用在軍事後勤用途為主之說法。如果從系統工程角度來看後勤支援之定義為：後勤支援是一種管理功能，以確保其使用者所接收到之裝備達到應有之性能，並在其壽限期間受到經濟有效而持續性之支援（Blanchard，1998）。另一方面從後勤工程與管理方面來定義後勤支援則為：後勤可視為所有確保系統生命週期期間，經濟而有效地支援系統所必要考量事項之總集合（Blanchard，1992）。但是若同時從系統工程及後勤工程與管理兩個角度，來對後勤支援所下之定義為：依據系統工程、後勤工程與管理之理論，針對重要而價值高之武器系統，發展出來的一種規劃、設計、管理模式及執行管制過程。係進行一系列具有反覆過程特性之設計、分析、確認、優化、評估與管理的工作和行動，以確保該武器系統能在合乎成本效益之前提下，適時、適地、適質、適量的發揮其應有之功能（李順德，1997）。

美國空軍依其任務之特性，對後勤支援有另一種定義：後勤是規劃與執行軍事武力移動與維持之科學，廣泛地說明；後勤是有關於下列軍事作業方面1.設計與發展、獲得、庫儲、移動、分配、維修、撤退及物料之配置等2.人員之移動、撤退及醫療3.設施之構建與獲得、維護、操作及配置4.服務之獲得與提供（Blanchard，1992）。

中科院對後勤支援之定義是：整體後勤支援（Integrated Logistics Support）是一項有效之資源管理程序，用以確認、分析、規劃並提供武器系統所需的支援項目，以確保武器系統能在最低廉的壽命週期成本下，有效運作與維持。亦在於有效整合與後勤支援有關的工程與管理問題，以提供系統所需各支援要項（蔡維傑，2000）。

綜觀各學說對後勤支援之定義，美軍整體後勤手冊之說法，是以維持軍事武力之角度來下定義。而Blanchard 則分別從系統工程及後勤工程與管理之學術角度，來對後勤支援之定義。但是李順德則是將Blanchard 在系統工程，及後勤工程與管理中，對後勤支援之定義加以綜合起來，以對後勤支援有所定義。由上述文獻之定義可發現，後勤支援之功能包含下列各項（蔡維傑，2000）：

- 1.對確保使用者之裝備達到應有性能所需資源作有效之管理。
- 2.確認、分析、規劃並提供武器系統所需支援項目。
- 3.確保武器系統能在合乎成本效益之前提下，有效地運作與維持，並在壽命週期全程受到經濟有效、持續性之支援。

綜合上述，就海巡單位而言，後勤支援係指運用人力、物力、財力等資源，以資訊化管理作業模式，簡化後勤作業流程，滿足各一線基層單位人員執行勤務所需的服裝物資補給、裝備採購及保養維護、廳舍修繕維護等事項，以有效支援海巡任務遂行。

第三節 績效評估之意涵與方法

一、績效評估意涵

績效評估最早的概念來自企業界，管理學者杜拉克(Peter Druker)認為績效是企業存在的理由，提昇績效為管理的目的。所謂績效，包括了效率與效能兩層次的意涵，效率是測量投入與產出的比率，是指達成目標所需之人力、費用、及成本，以量化的方式來表達，是屬於成本利益分析(cost-benefit analysis)；而效能則是比較實際成果與預期效果的差異，顯示目標所達成的程度，是屬於成本效能分析(cost-effectiveness analysis)。績效評估可作為一種誘因機制(incentive mechanism)，來驗證政府生產力與行政效率；亦可作為一種管理工具，改變過去浪費的行政方式，使資源作更有效的利用（吳瓊恩、李允傑與陳銘薰，2001）。以下簡述不同學者對績效

評估的定義：

Grady(1991)認為績效評估機制的主要功能應該是在於組織策略與實際執行活動之間的溝通橋樑,同時監督執行結果;且能提供持續的資訊回饋給管理階層,使主管的願景轉換成實際的策略與行動計畫。而營運的結果可用來評估組織策略是否有效執行以及是否達成預定的目標,並對於需要改正行動方向的部份給予建議。

Evans(1996)認為績效評估是管理的手段,可以幫助組織管理資源,達成目標認為績效評估是管理控制的一環,績效評估及對於公司有效管理資源有極大的幫助,同時可以衡量並規劃發展目標。基本上績效評估制度應該是一個結合獎賞機制的衡量方式,短期的績效衡量應具有日常作業的控制功能以及發展目標修正的功能,長期之下則為策略發展、規劃及達成的重要工具。

Bacal(1999)從績效管理的觀點切入,認為績效評估的目的是希望對下列內容建立明確的期望與瞭解:基本工作性質,個人工作對組織的目標貢獻,工作表現良好的具體衡量方式,員工和上司要溝通的方法,要如何維護、提升或擴展既有的績效,要如何評量工作績效,找出阻礙績效的障礙,如何就這些障礙與已排除。

許士軍(2000)教授認為績效是目標達成的程度,企業需利用績效評估的手法來達成企業組織的目標,績效評估亦是使管理達到效果的主要手段,亦可透過績效評比,來檢視組織的成長與衰退,除了產出的產品之外,組織在達成目標時的所有動作,所有過程都可視為績效,亦即績效除了是結果亦是過程。

綜合上述,績效評估是企業或組織在管理活動中的一項工具及手法,其功能具有衡量過去資源運用是否具有效率(efficiency)及效能(effectiveness),及引導企業或組織未來訂定目標與資源分配的方向,績效評估管理機制的建立,除能作為組織評量其各功能部門之活動績效成果,與員工個人的工作表現外,亦得以作為激勵與標竿之比較,或為決策者進行決策分析之用途,進而達成組織發展與成長之目的。

二、績效評估的目的

企業為了要達成獲取利潤的目標,就必須要了解企業本身組織的優勢與弱點,然後才加以改進,而如何了解組織的優勢與弱點,績效評估正是

很好的了解工具。以下為對各學者對於績效評估的目的的看法：

Cascio (1992) 績效評估的目的在於作為人事決策之依據，作為員工表現的回饋，組織問題之診斷，以及作為訓練發展計劃之依據等目的。

Richard and Micholas (1995) 績效評估的目的在於使組織能得到品質、服務、速度及控制等構面的利益。

呂文琴 (1996) 績效評估的目的為衡量與判斷績效，作為企業控制與整合的工具、加薪與升遷的判斷標準、確保員工達成企業目標、激勵員工士氣、加強主管與員工的溝通、培養員工能力。

吳安妮 (2000) 績效評估的目的是要協助組織策略、使命、願景的達成。

楊佳慧 (2001) 績效評估的目的是要引領績效的發展，不僅著眼過程的表現，亦強調未來的發展，經由「評比」的手段來激發員工的潛能，以符合顧客的要求。

綜合上述，可知績效評估的目的為及時察覺企業內部作業的困難點，掌握影響企業經營之因素，更有效的配置人力資源，而能達成企業之目標。

三、績效評估構面

(一) Venkatraman and Rmanujan 在 1986 年對績效評估，提出三個衡量構面

- 1.財務表現:例如投資報酬率等財務會計指標。
- 2.營運表現:如產品品質，顧客口碑，市場占有率等非財務指標。
- 3.組織效率:與組織內部作業流程有關之績效。

(二) Jones 在 1995 年認為組織績效可以從三個方面來看

- 1.外部環境:原料、人力、市場占有率等。
- 2.內部流程:組織內部作業速率、協調能力，創新能力等。
- 3.技術水準:使產品良率、耐用度、效能提高的能力。

(三) Kaplan and Norton 在 1990 年提出由四個構面組成的績效衡量系統

- 1.財務面:利用客觀的財務會計資料來衡量。
- 2.顧客面:衡量組織在面對客戶時的服務績效。
- 3.內部流程構面:衡量內部組織的效率以及運作績效。
- 4.學習與成長構面:組織員工在學習成長方面的表現。

雖然不同的學者對於績效的構面有些許的出入，但是對於組織績效的衡量，都可以概略區分為主觀的構面，以及客觀的構面，外部構面，以及內部構面，客觀構面主要係以會計財務資料為依據，依據數據解釋組織的運作績效，而主觀構面則牽涉到組織外部環境之變遷以及組織內部之作業流程和組織文化等部分，主要係避免僅以財務數字下判斷，而忽略組織運行之主要主角-人所造成的影響。

四、績效評估方法

在商業活動中，衡量組織營運的績效是至關重要的，而如何建立合理的績效評估指標，則是績效評估最重樣的課題之一，績效評估指標的建立必須切合組織發展目標，傳統的財會指標僅能傳達營運的結果，而無法傳達過程，因此無法顯現出除了成本獲利以外的組織營運相關訊息。

Kaplan and Norton 在1990年提出由四個構面組成的績效衡量系統，包括財務、顧客、內部流程和學習成長，名為「平衡計分卡」(Kaplan and Norton, 1992)。經過多年來的發展，已經成為將企業管理上有效的策略管理工具。

平衡計分卡在發展之初是以績效評估的面貌出現，但發展到現在，已進化成將組織策略轉化成具體行動的有效企業策略方法。平衡計分卡主要是對於傳統上使用財務會計資訊作為績效評估的方法提出改進，因為傳統的績效評估方法只能衡量已經發生的事實，但是沒有辦法評估企業是否具備前瞻性的發展項目。

而平衡計分卡這種績效評量的新觀念更能反映組織成功的真正因素，並將此因素與組織的發展策略結合，可以幫助管理者能迅速取得完整的指標以觀察企業的狀況。

由於傳統的績效評估方式僅偏重於財務面的衡量，卻忽略影響組織營運的其他重要影響項目，無法精確的瞭解組織現況，也無法對未來發展的趨勢作出建議 (Lilia and Elea, 1991)。

為了因應管理需求，平衡計分卡方式除了是績效衡量的工具，也可以作為組織未來的可能成功因素的參考，有效彌補財務指標不足，新增加的顧客、內部程序以及創新學習等三個構面，對於組織營運的相關因子作了更完整的考慮。

平衡計分卡的衡量指標設計，主要是以組織未來成功關鍵因素為驅動

因素，和發展策略連結，並經由策略性獎酬制度，將部門和個人目標設定，還有執行回饋與學習的機制，最後構成一個全面的策略管理制度（Kaplan and Norton，1993）。

Niven（2002）則以其成功輔導多家企業的經驗，透過平衡計分卡的流程說明方式，引導專案執行的過程，並透過將平衡計分卡概念融合於關鍵性的組織流程中，將組織轉變成爲發展策略核心的關鍵組織。

將使許多組織能成功的導入平衡計分卡。簡言之，平衡計分卡乃促使組織的願景與策略能轉化成一套環環相扣的績效衡量指標體系。透過平衡計分卡的建置與運用，組織兼顧財務與非財務構面之績效，瞭解組織競爭優勢。平衡計分卡包含四個構面：

- 1.財務面（financial perspective）。
- 2.顧客面（customer perspective）。
- 3.內部流程構面（internal business processes perspective）。
- 4.學習與成長構面（learning and growth perspective）。

平衡計分卡也適用於非營利事業機關，尤其是政府機關（Norton and Kaplan，1996）。平衡計分卡注重組織各方面發展的平衡，可以將組織發展策略清楚的顯現出來，並俱此轉化爲實際行動，這種方式可以協助公部門了解除了預算執行之外，如何透過績效驅動子因的設計與引導，確實的實現組織的發展目標。

第四節 滿意度之意涵與理論

一、滿意度之意涵

在消費者導向的現今，顧客滿意是取得競爭優勢與企業成長的關鍵，亦是用以衡量企業優劣之重要指標，而顧客滿意度和服務品質類似，牽涉到顧客的主觀感受，以下簡述不同學者對顧客滿意的定義：

Fornell(1992)提出滿意度是指顧客直接評估的整體感覺，消費者會將服務與其期望水準做比較，因此消費者可能原本對服務滿意，但與期望水準比較後，又認爲產品是普通的。

衛南陽(1997)認爲高滿意是顧客在接受了所提供的服務後，實際知覺的服務水準高於事前期望的服務水準；低滿意是顧客在接受了所提供的服務後，實際知覺的服務水準低於事前期望服務水準。

陳耀茂(1998)認為當顧客在使用商品或服務時，會具有某種形式之期望，在實際使用它時，會以某種形式來評價自己的期望獲得了多少滿足。從顧客面來看，對期望的充足感即為滿意，它的程度即為顧客滿意度；從企業面來看，因應顧客的期望以及因應的程度分別為顧客滿意與顧客滿意度。

Fournier et al. (1999)，滿意度是一個人感覺愉悅或失望的程度，是來自於其對產品的期望或結果的知覺，經由兩者比較後新形成的感覺愉悅或失望的程度。亦即若功能特性遠不如期望者，則顧客將感到不滿意，反之，若功能特性符合期望，則顧客將感到滿意。

Arnould et al. (2001) 則認為顧客滿意會受到服務品質、產品品質、價格、情境因素及個人因素之情緒、歸因與對公平對待的認知所影響。

Kolter(2003)指出滿意度乃一個人所知覺的愉悅或失望程度，主要來自對服務的知覺與個人對服務的期望。滿意度乃顧客感受到的服務水準與事前所期望的服務水準兩者差異的函數。若水準不如期望水準者，則顧客感到不滿意；如果水準符合期望水準者，則顧客將感到滿意；水準超過期望水準越多者，顧客將有越高的滿意程度。

Zeithaml et al. (2003) 也進一步說明，滿意是顧客對產品或服務是否能滿足其需要與期望的評價。也就是說如不能滿足顧客的需要與期望，被認為是導致對產品或服務不滿意的原因。

由以上多位學者的觀點可以得知，顧客滿意度是建構在顧客接受產品或服務前的認知、預期，與接受產品或服務後的實際使用結果，能滿足其需要與期望一致性，來達成他們想要的目的或目標。而顧客滿意的衡量是利用對認知品質的滿意與期望品質的滿意來作比較。不論在心理面或行為面，都會依照自己的滿足期望來思考購買行為，所以，以一位理性的顧客，會以本身不同的需求層次而有不同的需求滿足，而滿足的提升，是經由企業組織對顧客所提供產品與服務的滿意，企業對顧客就不能只供應產品而忽視無形的服務，必須隨者顧客的需求層次同時提供滿意的產品與服務，才能維持企業永續經營的基礎。

二、滿意度理論

回顧相關文獻對於顧客滿意度的理論，主要著重在探討顧客滿意度的形成原因以及邏輯，用以觀念性的說明外在提供的服務如何被內化成客戶

主觀的滿意程度：

(一) 期望－不符合理論(expectancy-disconfirmation theory)

Oliver在1980年以及Oliver and Desarbo 在1988年的研究指出，客戶對購買的服務會產生購前期望水準，而構前期望水準將會影響顧客對於所購買的服務是否感到滿意，顧客會將實際知覺到的服務水準與構前期望水準相比較，比較後的差異程度即為不符合性。當對服務的實際知覺水準與購前期望水準一致，則產生符合；若對產品的實際知覺水準比購前期望水準差，則產生負不符合；若對服務的實際知覺水準比購前期望水準好，則產生正不符合。

(二) 肇因理論 (attribution theory)

此理論主張結果的產生，其背後有其肇因，Binter在1990年的研究認為肇因是人在認知其自己的行為、他人的行為或是觀察某種事件的原因的認知。肇因理論主要在說明觀察者推測行為者從事行為的原因，若觀察者認為從事行為的原因肇因於外在環境，則稱為外部肇因或情境肇因。若肇因於行為者本身，則稱為內部肇因或個人肇因。行為也可能肇因於內外在之交互影響，包括滿意在內，認為滿意是某些屬性之函數，並認為內部因素比外部因素所造成的滿意度更高，即所謂的滿意肇因內部因素之影響比肇因於外部因素更明顯。

(三) 心理持續理論(psychological consistency theory)

Latour and Peat在1979年提出的研究認為，期望水準與實際知覺水準不一致時，顧客會修正對實際的知覺水準的認知，而使兩者之間產生一致的傾向，也因而產生滿意。

(四) 公平理論(equity theory)

Oliver and Desarbo在1988年的研究認為滿意是公平與不公平之結果。若客戶自認為投入與獲得成果比率不符時，則產生不滿意，此理論主要的內涵是當客戶覺得獲得成果與投入比例為公平時，會感到滿意，否則則感覺到不滿意。若投入相對較低時，較容易出現滿意，或個人獲得成果相對於高於其它人，也較容易出現滿意。反之亦然。

(五) 顧客期望理論(customer expection theory)

此理論為Zeithaml, Berry and Parasuraman在1993年所提出，用以說明客戶對於服務期望的本質及決定性因素，並闡述了顧客滿意度形成的邏輯。其中提到實際感受到的服務水準與期望服務水準兩者的差距決定了顧客滿

意度。

從上述理論及研究，可發現大多數理論對顧客滿意度之前因變項仍未脫離Oliver(1980)的「期望－不符合」理論，多數實證研究也大多依此概念發展（王嵩竑，2005），也較常被使用（王宜玄，2002）。而早期研究強調顧客滿意度前因變項，如：期望、知覺品質、知覺價值、品質績效、服務品質，卻忽略了企業追求滿意度的目的為何；隨全球商業的蓬勃發展，顧客滿意度如何在市場應用成為重要的策略課題，畢竟，顧客滿意度並非最後結局，相反的，它是企業達成關鍵獲利目標的手段。近年來，研究者亦逐漸體認到顧客滿意度應是企業生存或獲利的手段而非目的，其後果變因研究也逐漸受到重視。目前國內外實證文獻對顧客滿意度之後果變項研究不脫：忠誠度、再購傾向、獲利能力等方向，特別是顧客滿意度與品質相關性之研究尤為熱門。

第五節 績效評估及滿意度之相關研究

一、績效評估之相關研究

績效制度近年發展趨勢，是用它來幫助組織執行策略，與提供均衡、實用的管理資訊。績效評估應用於公共部門，對政府及非營利組織而言，財務績效並非其最主要目標，因此績效評估的構面可以重新調整，公共部門與私人企業最明顯的不同，在於後者是以股東價值極大化為目標，是以利潤為導向，反觀公共部門則必須以達成任務（mission），做為該組織所需成就的目的，因此，在運用績效評估時，這樣的目標就必須列在策略之上，成為績效評估中的最上面一層。而從使命往下，則是組織的顧客，而非私人企業中投入資本的股東，但達成任務並非已善盡財務責任與管理工作，組織必須要確定誰是服務對象，及滿足他們的需求，在利潤至上的世界中，企業對他們的資本提供者（利害關係人）負有責任，並且透過財務構面所呈現的成果，可以監督企業是應善盡責任，但在公共部門中卻不同，公共部門的焦點在於顧客，滿足顧客需求以達成使命。以下為本研究所蒐集國內外有關績效評估的研究論述：

Kaplan and Norton（1996）以美國聯邦政府採購部門為研究對象，研究發現平衡計分卡提供均衡觀點，領先指標與落後指標並重可以防患於未然，然而事後檢討，最主要的它以顧客為導向，整合各部門功能，幫助組

組織經由自己的努力，非上級的命令，達成轉型改變的目標。

Arveson (1998) 以國防武器研發機構為研究對象，研究發現平衡計分卡可協助國防武器研發機構澄清並展開組織的策略目標，增進管理資訊的實用性，讓管理者作最好的資源配置，以達成機構策略性目標。

Jackson (1999) 以政府公共部門為研究對象，研究發現平衡計分卡可協助政府公共部門，避免因加強民眾服務而導致預算或財務不足，能在活動及成果間取得平衡發展，並連結到組織的長期策略目標。

李建華 (1999) 以會計教育為研究對象，研究發現平衡計分卡可將會計教學策略轉化為實際作為，亦即依實際作為設定績效衡量指標，方能有效快速達成策略目標。

周齊武、杜榮瑞及顏信輝 (2000) 以會計系教學為研究對象，研究發現應用平衡計分卡作為會計系教學績效評量，並藉由平衡計分卡的設計，幫助會計教學使命的具體落實。

李宜芸 (2000) 以社會福利單位為研究對象，研究發現就平衡計分卡於非營利組織適用性而言，只要是有目標、追求永續經營的組織，都適合推行平衡計分卡之觀念，但在設計其平衡計分卡時，理論架構需在實際運用方式及注重方向稍作調整。

章淑枝 (2002) 以國立高職為研究對象，研究發現以平衡計分卡之觀念，為個案學校規劃與設計績效管理之模型透過關鍵成功因素之分析，發展個案學校之競爭策略，再運用因果關係將個案學校之策略與績效衡量結合並詳細紀錄規劃與設計平衡計分卡之流程，以為個案學校日後實施之基礎。

李俊緯 (2002) 以交通部所轄國際商港為研究對象，研究發現以平衡計分卡為策略發展架構，將組織目標與個人目標串連，可使組織成員朝共同目標努力。

鍾志榮 (2002) 以國軍松山醫院為研究對象，研究發現個案機構應學習企業經營管理理念與實務經驗，而發展一套結合本身願景、使命且可行之策略性管理制度，調整經營管理策略，以強化競爭力。

俞佩綸 (2003) 以國防部某生產中心為研究對象，研究發現衡量未來經濟效益的智慧資本與依經濟學效率前緣觀點所計算之效率值，為評價非營利組織的攸關資訊，可列為衡量績效之參考指標。

陳明哲 (2003) 以宜蘭礁溪警察分局為研究對象，研究發現有效釐清

分局之願景與使命，確立不同構面之績效評估基準，兼顧全面性與平衡性，並建立績效評估衡量機制，適時回饋與分析績效之成果。

桂竹英（2004）以空軍軍官學校為研究對象，研究發現所建構之平衡計分卡模型以策略為核心，使命為最高指導原則，引導願景、策略及實現目標的績效指標的制訂。

洪榮威（2004）以台東縣立東海國中為研究對象，研究發現建構之策略地圖說明在學習與成長構面，以充實教師專業知能來提高學校人力資源效益，進而提昇學校競爭力。

由以上文獻探討結果可以得知，平衡計分卡制度，提供了一套系統性的思考架構與方法，協助組織掌握「未來的發展空間」，將組織整體的資源及行動聚焦在策略上，促進策略之具體行動化，進而發揮組織之整體力量，因而能持續地朝成功的目標邁進。因此，平衡計分卡是管理策略、釐清策略、溝通策略的工具，透過平衡計分卡，組織可以檢視資源是否受策略控制做了適當的配置，高階管理者可以更清楚組織是否在做對的事情與重要的事情，以達成組織的策略性目標。

二、滿意度之相關研究

國內有關滿意度探索的相關探討文獻中，有許多學者針對不同產業來做研究和探討，通常探討的問題多屬顧客對產業提供的服務品質是否滿意和顧客的忠誠度，而研究理論架構包含了SERVQUAL 量表、PZB模式、Lisrel 模式等，探討的產業大多包含公部門（政府）、私部門（商業、市場）方面，從文獻中可以發現不管何種產業，其服務品質的好壞及滿意程度的高底，皆對顧客造成重大的影響，甚至會影響顧客是否願意再次購買或持續參與的情境選擇。以下茲將相關文獻做一整理陳述：

郭德賓（1998）探討影響服務業顧客滿意的相關因素，結果發現：影響服務業顧客的主要因素為服務內容、價格、便利性、企業形象、服務設備、服務人員與服務過程。而顧客滿意對消費者的再購傾向、介紹意願、價格容忍具有顯著的正向的影響。顧客滿意評量模式，以「績效與期望的差距模式」的整體配適度最佳，以「知覺的績效模式」對消費者行為的預測能力最佳。

徐于娟（1999）探討國際觀光旅館餐飲服務人員工作生涯品質、服務態度和顧客對服務人員的滿意程度，研究結果顯示：員工對工作生涯品質

的認同度會影響工作生涯品質的滿意度，其中以工作品質及關係品質的影響最大。而服務人員的專業技術、友善親切對顧客滿意度影響最大，顧客對服務人員服務態度的滿意度會影響顧客整體滿意度，進而影響顧客的忠誠度。

黃俊英、林義屏、董玉娟（1999）針對台南捐血中心之捐血人為對象，分析顧客的滿意決定因素。其理論架構為期望的不確定模式。其結果發現：

- 1.事前期望服務對實際知覺績效有正向的顯著影響，而對不確定性則是負向的顯著影響，但對顧客的滿意的影響則未達顯著水準。
- 2.實際知覺績效對不確定性與顧客滿意皆有正向的顯著影響，不確定性對顧客滿意則有正向的顯著影響。

梁志隆（2000）以台北大眾捷運系統作為實證研究對象，探討台北捷運系統之服務品質與顧客滿意度因素。利用「期望-失驗」模式與「美國消費者滿意度指數(ACSI)之前因模式」對台北捷運系統顧客進行滿意度的衡量，結果顯示：在「期望-失驗」與ACSI 前因模式中，知覺績效與知覺價值為影響顧客滿意的關鍵因素。

謝憶文(2000) 認為顧客滿意是現代服務業經營的重要關鍵，持續性的吸引顧客並透過服務、品牌與價值建立顧客的長期重購行為，將是企業產生利潤的重要經營機能。由顧客滿意做為起點，透過品牌權益之擴張，推及於顧客終身關係之維繫。

郭德賓、曾信純、林雅惠、陳家典（2001）針對健保中心台南聯合門診中心之病患，探討影響病患選擇醫療服務的主要因素，建構「醫療服務業顧客滿意評量模式」。其結果發現：

- 1.病患選擇醫院的主要原因與醫院之間有顯著的相關。
- 2.影響病患滿意的評量構面以「價格」為最滿意，其他為服務人員、服務設備、醫院形象以及便利性。
- 3.病患對醫院的期望，以「有醫術高明的專業醫師」、「有技術純熟的醫護人員」、「醫師看診仔細態度親切」等三項之期望值最高。
- 4.病患對醫院的知覺績效，以「醫師看診仔細態度親切」、「有醫術高明的專醫生」、「領藥等待時間不會很久」等三項的評量最高。

劉明德、方之光、王士峰(2003)提出建立非營利組織顧客滿意評量模式，其模式是利用相同的評估因素為基礎來評估、定義非營利組織本身的競爭性，擬定經營策略與提昇服務品質。其模式的建立以同質性的非營利

組織為評估因素，並經配對比較分析後，聚集並加總求得非營利組織的顧客滿意度。也希望藉此建立評量評估非營利組織本身的競爭性與未來擴增的可能性，組織也可依照顧客對提供相同服務組織間的感受差異，調整服務品質或服務策略，同時檢視其服務內涵是否為顧客導向，這對於提昇服務品質及開發新服務項目均有助益。

楊東震、羅珏瑜(2003)：針對台北市立美術館參觀民眾做為實證研究對象，主要以服務品質模式及機構形象理論分別對顧客滿意度產生之影響予以比較，而且也針對不同人口統計變數對服務品質、機構形象和顧客滿意度進行研究分析，以瞭解參觀民眾之特性差異。其研究結果發現：

- 1.服務品質和機構形象各構面之期望與知覺績效有顯著差異，且知覺績效評量模式優於期望與知覺績效差距評量模式。
- 2.機構形象比服務品質更能反映出顧客的整體滿意度，而且服務品質因素不是影響顧客整體滿意度的唯一因素，形象因素對顧客滿意度更具解釋力。
- 3.「再次參觀意願」與「推薦介紹」對整體滿意度皆具顯著正相關，亦即顧客整體滿意度越高，其再次參觀和推薦介紹的程度也會越高。
- 4.在人口統計變數部份，僅教育程度變數對服務品質方面的專業知識、態度及解決問題等項目中有顯著差異，顯示高教育程度其實際感受較低教育程度者為低，其次在地理變數部份則皆無顯著差異。而在是否結伴變數對服務品質方面有顯著差異。
- 5.在人口統計變數部份，年齡變數對「社會形象」因素有顯著差異，而教育程度變數則對「社會形象」與「口碑形象」兩項因素皆有顯著差異，尤其教育程度越低者感受越高。
- 6.在人口統計變數部份，僅職業變數對顧客整體滿意度和推薦介紹有顯著差異；在行為變數部份，不同的累積參觀次數對再次參觀意圖與推薦介紹有顯著的差異。

從上述的文獻理論可知服務品質和顧客滿意度彼此間有相互影響關聯性，顧客滿意度是服務品質的需求得到滿足後之經驗累積而得，而服務品質則顧客滿意度的好壞決定性前因。在今日「顧客導向」的行銷時代，組織之服務品質應依顧客之回應意見統整改善，如此方能提昇組織之競爭力，發揮組織整體效能。

第三章 研究設計

本章主要的目的在說明本研究所採用的研究架構與假設、研究方法與資料分析等各項規劃步驟。本章分為三節，第一節：研究架構與假設；第二節：研究方法與資料分析；第三節：研究變項與樣本特性。

第一節 研究架構與假設

一、研究架構

本研究根據前述之研究動機與目的及文獻探討的結果，設計研究架構，如圖 3-1 所示，進而擬定研究假設，探討分析東部地區巡防局正副主官(管)人員對後勤支援績效評估之滿意度之關係，瞭解個人背景變項對後勤支援績效評估之滿意度差異性，及後勤支援績效評估與後勤支援滿意度構面間之關聯分析，並依據研究結果提出結論與建議，俾供後勤決策單位於未來規劃評估後勤支援作業之參考運用。

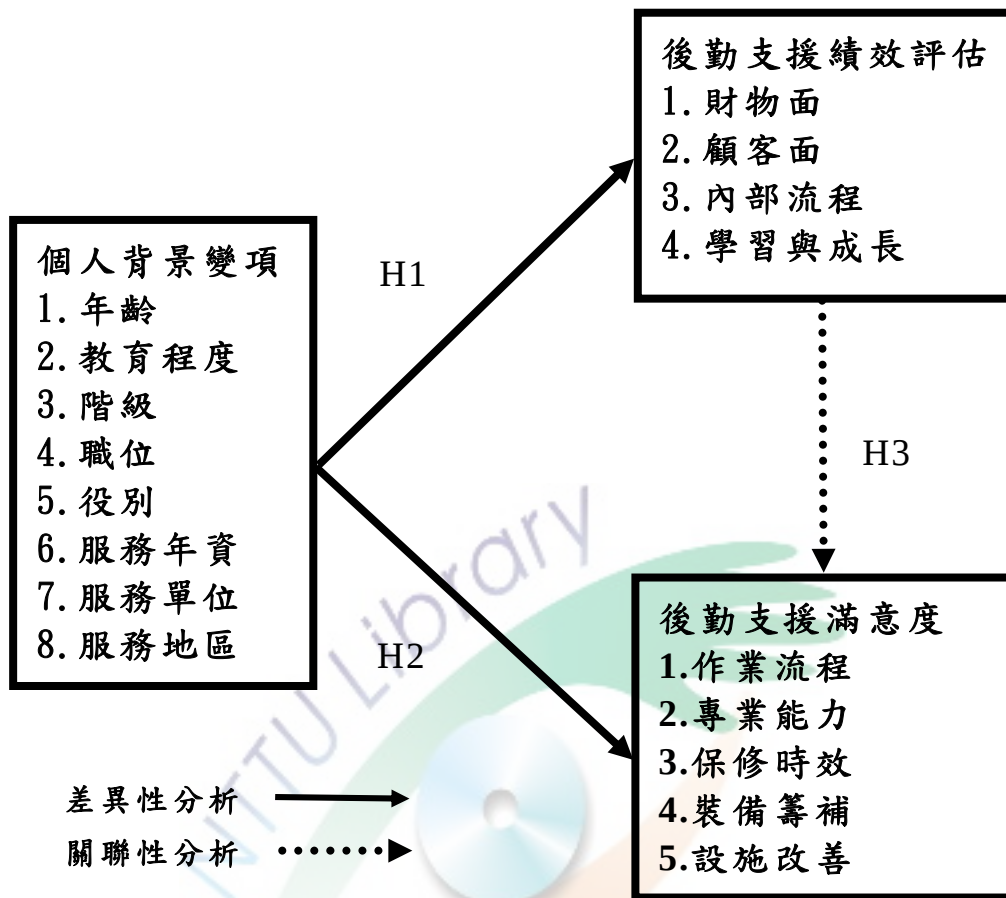


圖 3-1 研究架構圖

資料來源：研究者自繪

二、研究假設

綜合本研究動機與目的及文獻探討所建立的觀念性研究架構，依其研究架構間的變項關係，提出研究假設並歸納如下：

假設一：不同背景變項人員對後勤支援績效評估之認知無顯著差異。

1-1 不同年齡之人員對後勤支援績效評估之認知無顯著差異。

1-2 不同教育程度之人員對後勤支援績效評估之認知無顯著差異。

1-3 不同階級之人員對後勤支援績效評估之認知無顯著差異。

- 1-4 不同職位之人員對後勤支援績效評估之認知無顯著差異。
- 1-5 不同役別之人員對後勤支援績效評估之認知無顯著差異。
- 1-6 不同服務年資之人員對後勤支援績效評估之認知無顯著差異。
- 1-7 不同服務單位之人員對後勤支援績效評估之認知無顯著差異。
- 1-8 不同服務地區之人員對後勤支援績效評估之認知無顯著差異。

假設二：不同背景變項人員對後勤支援滿意度之認知無顯著差異。

- 2-1 不同年齡之人員對後勤支援滿意度之認知無顯著差異。
- 2-2 不同教育程度之人員對後勤支援滿意度之認知無顯著差異。
- 2-3 不同階級之人員對後勤支援滿意度之認知無顯著差異。
- 2-4 不同職位之人員對後勤支援滿意度之認知無顯著差異。
- 2-5 不同役別之人員後勤支援滿意度之認知無顯著差異。
- 2-6 不同服務年資之人員後勤支援滿意度之認知無顯著差異。
- 2-7 不同服務單位之人員後勤支援滿意度之認知無顯著差異。
- 2-8 不同服務地區之人員後勤支援滿意度之認知無顯著差異。

假設三：後勤支援績效評估與後勤支援滿意度之間無顯著關聯性存在。

- 3-1 財物面後勤支援績效評估與後勤支援滿意度之間無顯著關聯性存在。
- 3-2 顧客面後勤支援績效評估與後勤支援滿意度之間無顯著關聯性存在。
- 3-3 內部流程後勤支援績效評估與後勤支援滿意度之間無顯著關聯性存在。
- 3-4 學習與成長後勤支援績效評估與後勤支援滿意度之間無顯著關聯性存在。

第二節 研究方法與資料分析

本研究根據研究目的，採行包括文獻探討及問卷調查法等研究方法，進行實證研究，並利用SPSS12.0 (Statistical Package for the Social Science 12.0) 程式軟體進行各項資料之統計分析，茲說明如下：

一、研究方法

（一）文獻探討

本研究利用文獻探討蒐集國內外對績效評估及滿意度的相關書籍、期刊、論文、研究報告等文獻資料，進行深入探討，以作為本研究之理論基礎。

（二）問卷調查法

除上述的文獻探討外，本研究主要採用問卷調查法，以東部地區巡防局正副主官（管）人員為研究對象，根據文獻探討結果編製問卷量表，作為本研究調查工具，來蒐集本研究所欲研究的相關資料，以探討並分析各項因素間之關係。

二、資料分析

本研究資料主要係利用 SPSS12.0 (Statistical Package for the Social Science 12.0) 程式軟體作為統計分析工具，進行各項資料之統計分析，對資料所採取的分析方法敘述如下：

（一）描述性統計分析

描述性統計分析主要用來瞭解研究各類別變項數值的分佈情形與各量表的基本數據，以作為後續統計分析的基礎。本研究主要針對樣本結構及問卷題項之次數分配、百分比、平均數、標準差、最大值、最小值等分析探討隱含的意義，並說明受試者在各構面集中趨勢及滿意程度。

（二）推論性統計分析

1. t 檢定(t-test)

t 檢定主要用以瞭解觀察變項不同之兩個組別的平均數是否有顯著差異情形存在。本研究利用 t 檢定來分析不同職位、役別、服務地區等變項，對後勤支援績效評估、後勤支援滿意度構面有無顯著差異情形存在。

2. 單因子變異數分析法(One-Way ANOVA)

變異數分析主要以檢定三個或三個以上母群平均數的差異顯著性，在顯著情況下，再運用最小顯著差異法(Least Significant Difference, 簡稱 LSD)進行事後檢定(Post Hoc Tests)。本研究利用此分析法，瞭解不同年齡、教育程度、階級(官等)、服務年資、服務地區等變項，對後勤支援績效評估、後勤支援滿意度構面有無顯著差異情形存在。

3.皮爾森（Pearson）積差相關分析

皮爾森積差相關分析主要用來二個變項間的關係強度。本研究利用此分析法檢定後勤支援績效評估與後勤支援滿意度間是否有顯著的相關聯性。

第三節 研究變項與樣本特性

一、研究變項

本研究中有關後勤支援績效評估變項的構面係參考Kaplan and Norton在1990年提出由四個構面組成的績效衡量系統文獻直接引用使用，但有關後勤支援滿意度變項的構面，由於缺乏具成熟理論基礎的量表可資引用，故除參考相關文獻的研究資料外，並以研究者本身實際工作經驗的方式來藉以發展適當的構面，以符合內容效度的要求，茲將各變項的構面說明如下：

（一）後勤支援績效評估

本研究將後勤支援績效評估變項分為財務面、顧客面、內部流程及學習與成長等四個構面。

（二）後勤支援滿意度

本研究將後勤支援滿意度變項分為作業流程、專業能力、保修時效、裝備籌補、設施改善等五個構面。

（三）個人背景變項

本研究將個人背景變項分為年齡、教育程度、階級（官等）、職位、役別、服務年資、服務單位、服務地區等八項。

二、樣本特性

本研究係以東部地區防局正副主官（管）人員為研究母體，抽樣方法採用全面普查方式實施，以局本部、花蓮查緝隊、台東查緝隊、八一大隊、八二大隊及八三大隊等六個單位之正副主官（管）人員，全面實施問卷調查，總計發放問卷 123 份，回收有效問卷 117 份，問卷有效回收率達 95.1 %，各單位問卷發放及回收情形統計表，如表 3-1 所示。

表 3-1 問卷發放及回收統計表

單位	問卷發放數	問卷回收數	有效問卷數	有效問卷率
局本部	15	15	15	100%
花蓮查緝隊	2	2	2	100%
台東查緝隊	2	2	2	100%
八一大隊	40	40	36	90%
八二大隊	28	28	28	100%
八三大隊	36	36	34	94.4%
合計	123	123	117	95.1%



第四章 問卷設計與分析

本研究依據研究架構與假設設計問卷內容，並實施問卷預試及分析，以瞭解問卷內容效度與信度情形。本章分為六節，第一節：問卷設計及前測樣本；第二節：問卷項目分析；第三節：問卷因素分析；第四節：問卷信度分析；第五節：研究架構修正；第六節：研究變項之操作性定義。

第一節 問卷設計及前測樣本

一、問卷設計

本研究採用問卷調查方式進行研究與資料蒐集，所使用的問卷共分為三部份：一、後勤支援績效評估；二、後勤支援滿意度；三、個人背景變項。除人員「個人背景變項」採名目尺度外，「後勤支援績效評估」及「後勤支援滿意度」的問卷設計皆採 Likert 五點量表測量，計分方式為「非常滿意」、「滿意」、「無意見」、「不滿意」、「非常不滿意」，分數計算依序為 5 分、4 分、3 分、2 分、1 分，分述如下：

（一）後勤支援績效評估量表

本研究係參考 Kaplan and Norton 在 1990 年提出由四個構面組成的績效衡量系統文獻直接引用使用，初將後勤支援績效評估分為 1.財物面、2.顧客面、3.內部流程、4.學習與成長等四個分量表。受測者得分愈高，表示後勤支援績效評估愈好；反之，則表示後勤支援績效評估愈差。

（二）後勤支援滿意度量表

本研究參酌相關文獻資料及個人工作經驗，初將後勤支援滿意度分為 1.作業流程、2.專業能力、3.保修時效、4.裝備籌補、5.設施改善等五個分量表。受測者得分愈高，表示後勤支援滿意度愈高；反之，則表示後勤支援滿意度愈低。

（三）個人背景變項

即受試者之背景變項，內容包括 1.年齡、2.教育程度、3.階級、4.職位、5.役別、6.服務年資、7.服務單位、8.服務地區等八項資料。

二、前測樣本

本研究所擬設計出之問卷採封閉式問卷，為使問卷更臻完善，由東部

地區巡防局所屬各單位抽樣選取共 50 人實問問卷預測，預試問卷調查表，如附錄一。回收 50 份均為有效問卷，並進行項目分析、因素分析及信度分析，俟符合效度及信度後，刪除不適當問題，加以修正定稿成正式的問卷調查表，如附錄二。

第二節 問卷項目分析

Kelly(1939)指出當測驗分數為常態分配時，以 27%分組可以獲得試題最可靠的試題鑑別力。當低於 27%時，結果的可靠性較低，而百分比太大時，會影響題目的作用，故合理的分組百分比為 25%~33%之間。

本研究之項目分係利用利用 t 檢定求出每個題項的「決斷值」(critical ratio：簡稱 CR 值)，係將受試者在量表上的得分總合依高低分順序排列，得分高者前 27%為高分組，得分低者後 27%為低分組，以求出兩組間每題得分平均數差異的顯著性考驗。決斷值考驗未達顯著的題項（顯著性考驗機率 P 值 > .05）最好刪除，因為一個較佳的量表題項，其高分組與低分組的平均數差異最好顯著（吳明隆，2006）；另外採用「同質性考驗」求出量表各題項與總分的積差相關係數顯著性大小作判別，如果積差相關係數愈高，表示量表題項在測量某一態度或行為特質上與其他題項所要測量的態度或行為特質會趨於一致，而積差相關係數通常達到顯著水準且相關係數最好在 0.3 以上，此二個條件需同時成立，如果缺一時，就表示該題目不適當，應該刪除。

一、後勤支援績效評估量表

本量表經由 SPSS 統計軟體執行項目分析結果，如表 4-1 所示，資料顯示題項中第 27 題之決斷值未達顯著水準，將予於刪除。第 2、15 題，雖達顯著水準，但決斷值未達 3.0，為使題項具有較高的鑑別度，一併刪除；另第 16 題，雖達顯著水準，但相關係數未達 0.4，為使題項與整體量表具有較高的同質性，也一併刪除。因此經項目分析結果，除第 2、15、16、27 題未達本研究選取的標準，予於刪除外，其餘未刪除題項計有二十四題的決斷值均達統計水準及呈現顯著相關，表示預試問卷的題目可以鑑別出不同受試者的反應程度。

表 4-1 「後勤支援績效評估量表」題項項目分析表

題項內容	決斷值	相關	刪題
1、後勤單位對預算經費能有效控管調整，避免浪費	3.784***	.606***	
2、後勤單位對經費能有效運用於基層單位	2.598*	.427**	×
3、後勤單位能全力支援貴單位維修經費之支應	4.110***	.612***	
4、貴單位提出經費需求，後勤單位能滿足其需要	5.180***	.725***	
5、後勤單位對經費核銷撥款作業迅速	5.591***	.742***	
6、後勤單位的預算能滿足裝備維修基本需求	3.476**	.591***	
7、後勤單位能依計畫有效執行年度預算	4.864***	.724***	
8、後勤單位能掌握裝備妥善狀況，正確評估裝備採購品項，滿足單位需求	3.782**	.673***	
9、後勤單位能於內部網頁上提供必要的資訊並定時更新	3.814***	.427**	
10、當貴單位遭遇問題時，後勤單位能即時協助解決	4.275***	.613***	
11、後勤單位能利用督導時機，輔導基層單位人員瞭解後勤工作執行重點	5.309***	.673***	
12、後勤單位所承諾的事項都能即時完成	4.645***	.610***	
13、後勤單位能適時、適地的撥補各項裝備，滿足單位需求	5.555***	.764***	
14、對於後勤單位整體績效的表現，值得您的信任	5.049***	.704***	
15、後勤單位與上、下級單位協調溝通良好	2.956**	.314*	×
16、後勤單位網路流程設計簡便，容易進行快速而有效的操作	3.366**	.342*	×
17、後勤單位作業流程的簡化，能符合單位需求	4.831***	.559***	
18、後勤單位裝備維修單一窗口網頁的建置，能方便單位進行線上申請作業	9.314***	.779***	
19、後勤單位提供多種申辦管道(網路、電話、傳真或 e-mail)，能夠即時有效提供服務	4.734***	.531***	
20、貴單位提出申請後至裝備完成維修、撥補之等待期限，符合您的期望	6.435***	.747***	

21、後勤單位能適時修頒規定，以滿足現行作業需求	3.922***	.616***	
22、後勤單位能有效管理庫房，提昇閒置裝備之使用率	3.765***	.521***	
23、後勤單位鼓勵後勤人員終身學習，能提昇後勤人員專業素質	4.442***	.597***	
24、後勤單位辦理各項後勤業務講習，能強化後勤人員本職學能	3.196**	.508***	
25、歷練後勤工作，對於個人未來生涯發展有正面助益	4.767***	.663***	
26、後勤單位能運用資訊化管理，節約後勤業務人力，提昇作業效率	5.292***	.572***	
27、後勤單位應有完整的經管制度，以落實後勤人員專業化的培訓	1.736	.400**	x
28、後勤人員樂於學習新的事務與知識	4.137***	.635***	

N=50 * p < .05 ** p < .01 *** p < .001

二、後勤支援滿意度量表

本量表經由 SPSS 統計軟體執行項目分析結果，如表 4-2 所示，資料顯示所有題項之決斷值均達顯著水準。其中第 1 題，雖達顯著水準，但決斷值未達 3.0，為使題項具有較高的鑑別度，將予於刪除；另第 2 題，雖達顯著水準，但相關係數未達 0.4，為使題項與整體量表具有較高的同質性，一併刪除。因此經項目分析結果，除第 1、2 題未達本研究選取的標準，予於刪除外，其餘未刪除題項計有二十九題的決斷值均達統計水準及呈現顯著相關，表示預試問卷的題目可以鑑別出不同受試者的反應程度。

表 4-2 「後勤支援滿意度量表」題項項目分析表

題項內容	決斷值	相關	刪題
1、後勤單位維修單一窗口網頁的使用方便性，您認為	2.759**	.302*	×
2、對於後勤單位作業流程簡化作為，您認為	3.643***	.358*	×
3、後勤單位維修管理程序與機制，能隨著需求彈性調整，您認為	6.468***	.565***	
4、後勤單位各項業務作業流程標準化的程度，您認為	3.937***	.456***	
5、後勤單位的服務與行政效率，您認為	3.118**	.522***	
6、後勤人員具有豐富的實務工作經驗，您認為	3.722***	.610***	
7、後勤人員具有足夠的專業知識，您認為	6.176***	.694***	
8、後勤人員具有足夠的專業能力處理解決問題，您認為	4.295***	.549***	
9、後勤人員解決您窒礙問題的結果能令您滿意，您認為	6.407***	.786***	
10、後勤人員能提供您充分維修知識與相關資訊，您認為	3.679***	.601***	
11、後勤人員具有良好的溝通協調能力，您認為	5.701***	.707***	
12、後勤人員對詢問問題（或抱怨）的回應態度，您認為	4.714***	.717***	
13、後勤人員對問題處理的回應速度，您認為	5.309***	.656***	
14、後勤單位處理裝備維修，都能迅速且有效率的完成，您認為	7.179***	.734***	
15、後勤單位能準確預估並告知裝備修妥時間，您認為	6.280***	.718***	
16、等待裝備完修的時間，能符合貴單位的期望，您認為	4.044***	.698***	
17、後勤單位能管制裝備維修時間，使貴單位對任務遂行影響程度降到最低，您認為	6.154***	.750***	
18、後勤單位維修裝備其管制專業能力，能使貴單位無後顧之憂，您認為	6.038***	.701***	
19、後勤單位目前所提供之裝備維修服務方式是最便捷	5.253***	.622***	

的，您認為		
20、後勤單位撥補裝備之品質，您認為	3.586***	.623***
21、後勤單位撥補裝備之實用性，您認為	4.393***	.627***
22、後勤單位撥補裝備之時效性，您認為	4.359***	.752***
23、後勤單位撥補之裝備，能滿足貴單位需求，您認為	3.892***	.627***
24、後勤單位撥補裝備能維護個人及單位權益，您認為	5.337***	.705***
25、後勤單位撥補裝備有其計畫性，能使貴單位裝備保持新穎堪用，您認為	3.994***	.710***
26、後勤單位生活設施改善作為，能提升官兵生活品質，您認為	3.951***	.664***
27、貴單位提出生活設施改善需求，後勤單位能滿足貴單位需求，您認為	5.513***	.646***
28、貴單位現有廳舍設施功能完善，能滿足官兵生活基本所需，您認為	3.735***	.581***
29、對於後勤單位廳舍設施改善之品質，您認為	4.061***	.679***
30、對於後勤單位廳舍設施改善之時效性，您認為	4.279***	.629***
31、對於後勤單位廳舍設施改善之管制作為，您認為	3.959***	.727***
N=50 * p < .05 ** p < .01 *** p < .001		

第三節 問卷因素分析

因素分析 (factor analysis) 主要是透過探討一組測量變項與某個概念間的關係，使研究者可以對此概念提出量化的描述。因素分析可用來檢驗量表的建構效度 (construct valid)，獲得有意義且彼此獨立的因素 (factor)，用以簡化測量的內容。

本研究先以球形考驗 (Bartlett's test of sphericity) 及取樣適切性量數 (Kaiser-Meyer-Olkin measure of sampling adequacy ; KMO) 來檢測是否符合進行因素分析，再用因素分析法中的主成份分析法 (Principal Component Analysis) 找出共同因素，以特徵值 (eigenvalue) 大於 1 為取因素標準，並利用最大變異法 (Varimax Method)，進行正交轉軸分析 (Orthogonal Rotation)，取得明確的因素結構。

根據邱浩政（2007）及孫本初教授上課的建議在進行因素分析時有下列幾項標準：

一、球形檢定(Bartlett' s test of sphericity)

球形檢定是用以探討變項間的相關係數，若呈現「顯著」（ $p < .05$ ）的球形檢定，即可進行因素分析。

二、取樣適切性量數(KMO)

KMO值係指與變項有關的所有相關係數與淨相關係數之比較值，KMO值愈大表示相關情形良好，依據Kaiser(1974)的觀點，其判斷的標準，如表4-3所示。

表 4-3 KMO 統計量的判斷標準表

KMO統計量	因素分析適合性
.09以上	極佳的（marvelous）
.08以上	良好的（meritorious）
.07以上	中度的（middling）
.06以上	平庸的（mediocre）
.05以上	粗劣的（miserable）
.04以下	無法接受（unacceptable）

資料來源：研究者整理

三、各變項所具備的因素負荷量必須大於0.4以上，否則該項題目就必須刪除掉。

四、每一個因素必須包含三個題目如果包含兩個題目及以下時該因素所包含的題目必須刪掉。

五、若某個題目在兩個因素中所占的因素比重非常接近時該項題目也必須刪除。

依據上述原則進行「後勤支援績效評估量表」及「後勤支援滿意度量表」之因素分析：

(一) 後勤支援績效評估量表

本量表經執行因素分析之適切性檢驗結果，KMO 值為 0.841，因素分析的適切性為良好的(meritorious)，Bartlett 球形檢定考驗 χ^2 值為 616.480（自由度為 210， $P = .000 < .05$ ）達到顯著水準，代表母群體的相關矩陣間有共同因素存在，表示適合進行因素分析，如表 4-4 所示。

表 4-4 後勤支援績效評估量表 KMO 與 Bartlett 檢定結果表

Kaiser-Meyer-Olkin 取樣適切性量數		.841
Bartlett 球形檢定	近似卡方分配	616.480
	自由度	210
	顯著性	.000

經三次因素分析對於因素負荷量太過接近及因素構面涵蓋過少之題項，第 3、4、26 題分別刪除，其餘有效題項計有二十一題，保留特徵值 > 1 的因素構面有四個，並依據各因素構面的題項內容，分別命名為第一因素財務面：（第 6、1、7、14、10、5、8 等七題）；第二因素學習與成長：（第 25、23、24、28、21、22、11 等七題）；第三因素內部流程：（第 19、17、13、20 等四題）；第四因素顧客面：（第 9、12、18 等三題），其數值如表 4-5 所示。

表 4-5 後勤支援績效評估量表因素分析摘要表

構面命名	題項內容	因素負荷量	特徵值	解釋變異量%	累積解釋變異量%
因素一 財務面	6、後勤單位的預算能滿足裝備維修基本需求	.839	4.295	20.452	20.452
	1、後勤單位對預算經費能有效控管調整，避免浪費	.746			

構面 命名	題項內容	因素 負荷量	特徵值	解釋變 異量%	累積解釋 變異量%
	7、後勤單位能依計畫有效執行年度預算	.692			
	14、對於後勤單位整體績效的表現，值得您的信任	.679			
	10、當貴單位遭遇問題時，後勤單位能即時協助解決	.649			
	5、後勤單位對經費核銷撥款作業迅速	.594			
	8、後勤單位能掌握裝備妥善狀況，正確評估裝備採購品項，滿足單位需求	.588			
因素二 學習與 成長	25、歷練後勤工作，對於個人未來生涯發展有正面助益	.776	4.039	19.231	39.683
	23、後勤單位鼓勵後勤人員終身學習，能提昇後勤人員專業素質	.710			
	24、後勤單位辦理各項後勤業務講習，能強化後勤人員本職學能	.706			
	28、後勤人員樂於學習新的事務與知識	.650			
	21、後勤單位能適時修頒規定，以滿足現行作業需求	.594			

構面 命名	題項內容	因素 負荷量	特徵值	解釋變 異量%	累積解釋 變異量%
	22、後勤單位能有效管理 庫房，提昇閒置裝備 之使用率	.586			
	11、後勤單位能利用督導 時機，輔導基層單位 人員瞭解後勤工作執 行重點	.514			
因素三 內部流 程	19、後勤單位提供多種申 辦管道(網路、電話、 傳真或e-mail)，能夠 即時有效提供服務	.791	2.937	13.987	53.670
	17、後勤單位作業流程的 簡化，能符合單位需 求	.675			
	13、後勤單位能適時、適 地的撥補各項裝備， 滿足單位需求	.532			
	20、貴單位提出申請後至 裝備完成維修、撥補 之等待期限，符合您 的期望	.524			
因素四 顧客面	9、後勤單位能於內部網 頁上提供必要的資訊 並定時更新	.756	2.267	10.793	64.463
	12、後勤單位所承諾的事 項都能即時完成	.588			

構面 命名	題項內容	因素 負荷量	特徵值	解釋變 異量%	累積解釋 變異量%
	18、後勤單位裝備維修單一窗口網頁的建置，能方便單位進行線上申請作業	.495			

(二) 後勤支援滿意度量表

本量表經執行因素分析之適切性檢驗結果，KMO 值為 0.813，因素分析的適切性為良好的(meritorious)，Bartlett 球形檢定考驗 χ^2 值為 1151.838（自由度為 351， $P = .000 < .05$ ）達到顯著水準，代表母群體的相關矩陣間有共同因素存在，表示適合進行因素分析，如表 4-6 所示。

表 4-6 後勤支援滿意度量表 KMO 與 Bartlett 檢定結果表

Kaiser-Meyer-Olkin	取樣適切性量數	.813
Bartlett 球形檢定	近似卡方分配	1151.838
	自由度	351
	顯著性	.000

經二次因素分析對於因素負荷量太過接近及因素構面涵蓋過少之題項，第 3、4 題分別刪除，其餘有效題項計有二十七題，保留特徵值 > 1 的因素構面有四個，並依據各因素構面的題項內容，分別命名為第一因素服務品質：（第 29、28、24、26、21、25、27、23、22、20 等十題）；第二因素處理效率：（第 5、17、16、9、18、6、14、30、13 等九題）；第三因素專業能力：（第 8、10、7、11、12 等五題）；第四因素維修管制：（第 19、31、15 等三題），其數值如表 4-7 所示。

表 4-7 後勤支援滿意度量表因素分析摘要表

構面 命名	題項內容	因素 負荷量	特徵值	解釋變 異量%	累積解釋 變異量%
因素一 服務品 質	29、對於後勤單位廳舍設施改善之品質，您認為	.813	6.623	24.531	24.531
	28、貴單位現有廳舍設施功能完善，能滿足官兵生活基本所需，您認為	.794			
	24、後勤單位撥補裝備能維護個人及單位權益，您認為	.764			
	26、後勤單位生活設施改善作為，能提升官兵生活品質，您認為	.746			
	21、後勤單位撥補裝備之實用性，您認為	.730			
	25、後勤單位撥補裝備有其計畫性，能使貴單位裝備保持新穎堪用，您認為	.710			
	27、貴單位提出生活設施改善需求，後勤單位能滿足貴單位需求，您認為	.654			
	23、後勤單位撥補之裝備，能滿足貴單位需求，您認為	.649			

構面 命名	題項內容	因素 負荷量	特徵值	解釋變 異量%	累積解釋 變異量%
	22、後勤單位撥補裝備之時效性，您認為	.648			
	20、後勤單位撥補裝備之品質，您認為	.555			
因素二 處理效率	5、後勤單位的服務與行政效率，您認為	.871	5.225	19.353	43.884
	17、後勤單位能管制裝備維修時間，使貴單位對任務遂行影響程度降到最低，您認為	.746			
	16、等待裝備完修的時 間，能符合貴單位的 期望，您認為	.633			
	9、後勤人員解決您窒礙 問題的結果能令您滿 意，您認為	.629			
	18、後勤單位維修裝備其 管制專業能力，能使 貴單位無後顧之憂， 您認為	.604			
	6、後勤人員具有豐富的實務 工作經驗，您認為	.582			
	14、後勤單位處理裝備維 修，都能迅速且有效 率的完成，您認為	.572			
	30、對於後勤單位廳舍設 施改善之時效性，您 認為	.567			

構面 命名	題項內容	因素 負荷量	特徵值	解釋變 異量%	累積解釋 變異量%
	13、後勤人員對問題處理的回應速度，您認為	.559			
因素三 專業能力	8、後勤人員具有足夠的專業能力處理解決問題，您認為	.767	4.057	15.025	58.909
	10、後勤人員能提供您充分維修知識與相關資訊，您認為	.699			
	7、後勤人員具有足夠的專業知識，您認為	.688			
	11、後勤人員具有良好的溝通協調能力，您認為	.576			
	12、後勤人員對詢問問題（或抱怨）的回應態度，您認為	.429			
因素四 維修管制	19、後勤單位目前所提供之裝備維修服務方式是最便捷的，您認為	.777	2.847	10.543	69.452
	31、對於後勤單位廳舍設施改善之管制作為，您認為	.633			
	15、後勤單位能準確預估並告知裝備修妥時間，您認為	.541			

第四節 問卷信度分析

信度 (Reliability) 係指一個測量工具或是一套量表 (例如問卷)，由不同的人反覆測量某一個事務時，如果每次都能得到相同的結果時，吾人就稱該測量工具或量表具有信度，因此信度是一個量表或測量工具的穩定性、可靠性或 (內部) 一致性。係利用 Cronbach' s α 的值，來檢查一個問卷內容的信度。 $0 < \text{Cronbach' s } \alpha < 1$ 之間。Cronbach' s α 的值越大時亦示該問卷越有信度，通常一個問卷的 Cronbach' s α 的值必須 ≥ 0.6 以上時，該問卷才有信度可言。依據前述原則進行「後勤支援績效評估量表」及「後勤支援滿意度量表」之信度分析：

一、後勤支援績效評估量表

針對 50 份有效預試問卷進行信度分析，後勤支援績效評估量表經分層信度測試後，其中財務面分量表 Cronbach' s α 值為 0.882，學習與成長分量表 Cronbach' s α 值為 0.865，內部流程分量表 Cronbach' s α 值為 0.796，顧客面分量表 Cronbach' s α 值為 0.721，且總量表 Cronbach' s α 值達 0.936，顯示本研究之後勤支援績效評估量表的信度極佳，並將本量表題項重編正式題號，如表 4-8 所示。

表 4-8 後勤支援績效評估量表信度分析摘要表

構面命名	題項內容	刪除後 Cronbach' s α 值	分量表 Cronbach' s α 值	總量表 Cronbach' s α 值	正式 題號
因素一	6、後勤單位的預算能滿足				
財務面	足裝備維修基本需求	.860	0.882	0.936	1
	1、後勤單位對預算經費能有效控管調整，避免浪費	.871			2
	7、後勤單位能依計畫有效執行年度預算	.859			3

構面 命名	題項內容	刪除後 Cronbach' s α 值	分量表 Cronbach' s α 值	總量表 Cronbach' s α 值	正式 題號
	14、對於後勤單位整體 績效的表現，值得您的信任	.862			4
	10、當貴單位遭遇問題 時，後勤單位能即時 協助解決	.870			5
	5、後勤單位對經費核 銷撥款作業迅速	.865			6
	8、後勤單位能掌握裝 備妥善狀況，正確 評估裝備採購品 項，滿足單位需求	.867			7
因素二 學習與 成長	25、歷練後勤工作，對於 個人未來生涯發展 有正面助益	.842	0.865		8
	23、後勤單位鼓勵後勤 人員終身學習，能提 昇後勤人員專業素 質	.832			9
	24、後勤單位辦理各項 後勤業務講習，能強 化後勤人員本職學 能	.854			10
	28、後勤人員樂於學習 新的事務與知識	.847			11

構面 命名	題項內容	刪除後 Cronbach' s α 值	分量表 Cronbach' s α 值	總量表 Cronbach' s α 值	正式 題號
	21、後勤單位能適時修 頒規定，以滿足現行 作業需求	.853			12
	22、後勤單位能有效管 理庫房，提昇閒置裝 備之使用率	.853			13
	11、後勤單位能利用督 導時機，輔導基層單 位人員瞭解後勤工 作執行重點	.842			14
因素三 內部流 程	19、後勤單位提供多種 申辦管道(網路、電 話、傳真或e-mail)， 能夠即時有效提供 服務	.764	0.796		15
	17、後勤單位作業流程 的簡化，能符合單位 需求	.774			16
	13、後勤單位能適時、適 地的撥補各項裝 備，滿足單位需求	.722			17
	20、貴單位提出申請後 至裝備完成維修、撥 補之等待期限，符合 您的期望	.708			18
因素四 顧客面	9、後勤單位能於內部 網頁上提供必要的 資訊並定時更新	.719	0.721		19

構面 命名	題項內容	刪除後 Cronbach' s α 值	分量表 Cronbach' s α 值	總量表 Cronbach' s α 值	正式 題號
	12、後勤單位所承諾的事項都能即時完成	.617			20
	18、後勤單位裝備維修單一窗口網頁的建置，能方便單位進行線上申請作業	.467			21

二、後勤支援滿意度量表

針對 50 份有效預試問卷進行信度分析，後勤支援滿意度量表經分層信度測試後，其中服務品質分量表 Cronbach' s α 值為 0.930，處理效率分量表 Cronbach' s α 值為 0.915，專業能力分量表 Cronbach' s α 值為 0.831，維修管制分量表 Cronbach' s α 值為 0.852，且總量表 Cronbach' s α 值達 0.957，顯示本研究之後勤支援滿意度量表的信度極佳，並將本量表題項重編正式題號，如表 4-9 所示。

表 4-9 後勤支援滿意度量表信度分析摘要表

構面 命名	題項內容	刪除後 Cronbach' s α 值	分量表 Cronbach' s α 值	總量表 Cronbach' s α 值	正式 題號
因素一	29、對於後勤單位廳舍				
服務品 質	設施改善之品質，您 認為	.919	0.930	0.957	1
	28、貴單位現有廳舍設 施功能完善，能滿足 官兵生活基本所 需，您認為	.923			2

構面 命名	題項內容	刪除後 Cronbach' s α 值	分量表 Cronbach' s α 值	總量表 Cronbach' s α 值	正式 題號
	24、後勤單位撥補裝備 能維護個人及單位 權益，您認為	.920			3
	26、後勤單位生活設施 改善作為，能提升官 兵生活品質，您認為	.922			4
	21、後勤單位撥補裝備 之實用性，您認為	.924			5
	25、後勤單位撥補裝備 有其計畫性，能使貴 單位裝備保持新穎 堪用，您認為	.923			6
	27、貴單位提出生活設 施改善需求，後勤單 位能滿足貴單位需 求，您認為	.925			7
	23、後勤單位撥補之裝 備，能滿足貴單位需 求，您認為	.925			8
	22、後勤單位撥補裝備 之時效性，您認為	.920			9
	20、後勤單位撥補裝備 之品質，您認為	.926			10
因素二 處理效	5、後勤單位的服務與 行政效率，您認為	.907	0.915		11

構面 命名	題項內容	刪除後 Cronbach' s α 值	分量表 Cronbach' s α 值	總量表 Cronbach' s α 值	正式 題號
率	17、後勤單位能管制裝備維修時間，使貴單位對任務遂行影響程度降到最低，您認為	.898			12
	16、等待裝備完修的時 間，能符合貴單位的 期望，您認為	.903			13
	9、後勤人員解決您窒 礙問題的結果能令 您滿意，您認為	.899			14
	18、後勤單位維修裝備 其管制專業能力，能 使貴單位無後顧之 憂，您認為	.904			15
	6、後勤人員具有豐富 的實務工作經驗， 您認為	.910			16
	14、後勤單位處理裝備 維修，都能迅速且有 效率的完成，您認為	.903			17
	30、對於後勤單位廳舍 設施改善之時效 性，您認為	.909			18
	13、後勤人員對問題處 理的回應速度，您認 為	.911			19

構面 命名	題項內容	刪除後 Cronbach' s α 值	分量表 Cronbach' s α 值	總量表 Cronbach' s α 值	正式 題號
因素三 專業能力	8、後勤人員具有足夠的專業能力處理解決問題，您認為	.802	0.831		20
	10、後勤人員能提供您充分維修知識與相關資訊，您認為	.813			21
	7、後勤人員具有足夠的專業知識，您認為	.783			22
	11、後勤人員具有良好的溝通協調能力，您認為	.779			23
	12、後勤人員對詢問問題（或抱怨）的回應態度，您認為	.808			24
因素四 維修管制	19、後勤單位目前所提 供之裝備維修服務 方式是最便捷的，您 認為	.778	0.852		25
	31、對於後勤單位廳舍 設施改善之管制作 為，您認為	.809			26
	15、後勤單位能準確預 估並告知裝備修妥 時間，您認為	.793			27

第五節 研究架構修正

依據上述項目分析、因素分析及信度分析的結果，將研究架構略為修正，其中後勤支援績效評估量表維持「財務面」、「學習與成長」、「內部流程」、「顧客面」等四項因素不變；另後勤支援滿意度量表將原本「作業流程」、「專業能力」、「保修時效」、「裝備籌補」、「設施改善」等五項因素，修正「保修時效」因素名稱爲「處理效率」，使其意不侷限於保修方面之處理時效，更包含各項後勤支援事項之處理效率；另因「作業流程」、「裝備籌補」、「設施改善」等三項因素定義範圍較狹隘，且文意互有重疊，故合併修正爲「服務品質」、「維修管制」等二項因素，使後勤支援滿意度量表構面更完善，經重新修正後之後勤支援滿意度量表爲「服務品質」、「處理效率」、「專業能力」、「維修管制」等四項因素，修正後之研究架構，如圖 4-1 所示。

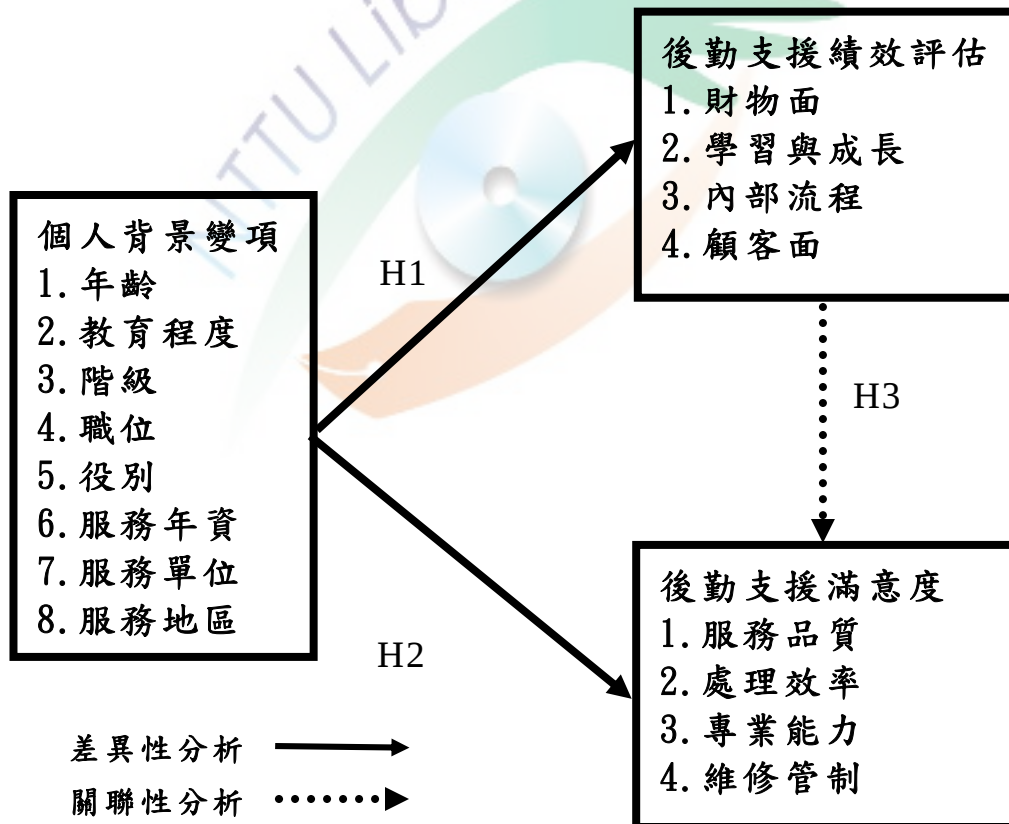


圖 4-1 研究架構圖（修正後）

資料來源：研究者自繪

第六節 研究變項之操作性定義

本研究架構經修正後，對各構面之變項賦予操作性定義，俾利於資料蒐集後進行統計分析與解釋，茲將本研究各變項的操作性定義說明如下：

一、後勤支援績效評估

後勤支援績效評估量表共區分為四個構面，分述如下：

- (一)財務面：指利用客觀的預算財務資料來衡量後勤組織績效。
- (二)學習與成長：指後勤組織員工在學習成長方面的表現。
- (三)內部流程：指衡量後勤內部組織的效率以及運作績效。
- (四)顧客面：指衡量後勤組織在面對各單位時的服務績效。

二、後勤支援滿意度

後勤支援滿意度量表共區分為四個構面，分述如下：

- (一)服務品質：指對後勤組織整體服務品質優劣程度的評價。
- (二)處理效率：指對後勤組織對各項後勤支援事項之處理效率的評價。
- (三)專業能力：指對後勤人員專業知識與技能的評價。
- (四)維修管制：指對後勤組織裝備維修保養管制作為的評價。

三、個人背景變項

個人背景變項共區分為八項，分述如下：

- (一)年齡：依實際年齡區分為 20-24 歲、25-29 歲、30-34 歲、35-39 歲、40 歲以上。
- (二)教育程度：區分為高中（職）、專科、大學、研究所以上。
- (三)階級（官等）：區分為士官、尉官、校官（含文職人員）。
- (四)職位：區分為主官（管）、副主官（管）。
- (五)役別：區分志願役、義務役。
- (六)服務年資：區分為 1 年以下、1-5 年未滿、5-10 年未滿、10-15 年未滿、15-20 年未滿、20 年以上。
- (七)服務單位：區分為局本部、查緝隊、大隊。
- (八)服務地區：區分為花蓮地區、台東地區。

第五章 研究結果分析

本章旨在分析與說明研究結果與研究發現；全章共分五節，第一節為正副主官（管）人員個人背景資料之分析；第二節為後勤支援績效評估與後勤支援滿意度現況分析；第三節為正副主官（管）人員個人背景變項對後勤支援績效評估之差異分析；第四節為正副主官（管）人員個人背景變項對後勤支援滿意度之差異分析；第五節為後勤支援績效評估與後勤支援滿意度之相關分析，研究結果分析敘述如下：

第一節 正副主官（管）人員個人背景資料之分析

本研究對象是以 2008 年 3 月份服務於東部地區巡防局的正副主官（管）人員為調查樣本，以全面普測問卷調查方式進行施測，共發出問卷 123 份，回收有效問卷 117 份，問卷有效回收率達 95.1%。本研究問卷在正副主官（管）人員個人背景資料列有 8 項，本節分別針對研究對象之年齡、教育程度、階級、職位、役別、服務年資、服務單位、服務地區等背景資料在樣本中之分配情形進行統計分析，並以次數分配表及百分比圓餅圖來說明。分析說明如下：

一、年齡

由表 5-1、圖 5-1 所示，在研究對象中年齡以 20-24 歲者有 29 人，佔施測總人數 24.8%；25-29 歲者有 36 人，佔施測總人數 30.8%；30-34 歲者有 21 人，佔施測總人數 17.9%；35-39 歲者有 18 人，佔施測總人數 15.4%；40 歲以上者有 13 人，佔施測總人數 11.1%；其中以 25-29 歲年齡層為最多，29 歲以下人員佔 55.6%，34 歲以下更高達 73.5%，將近四分之三的人數，顯示出東部地區巡防局正副主官（管）人員年齡層普遍較為年輕。

表 5-1 正副主官（管）人員年齡次數分配表

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	20-24歲	29	24.8	24.8	24.8
	25-29 歲	36	30.8	30.8	55.6
	30-34 歲	21	17.9	17.9	73.5
	35-39 歲	18	15.4	15.4	88.9
	40歲以上	13	11.1	11.1	100.0
總和		117	100.0	100.0	

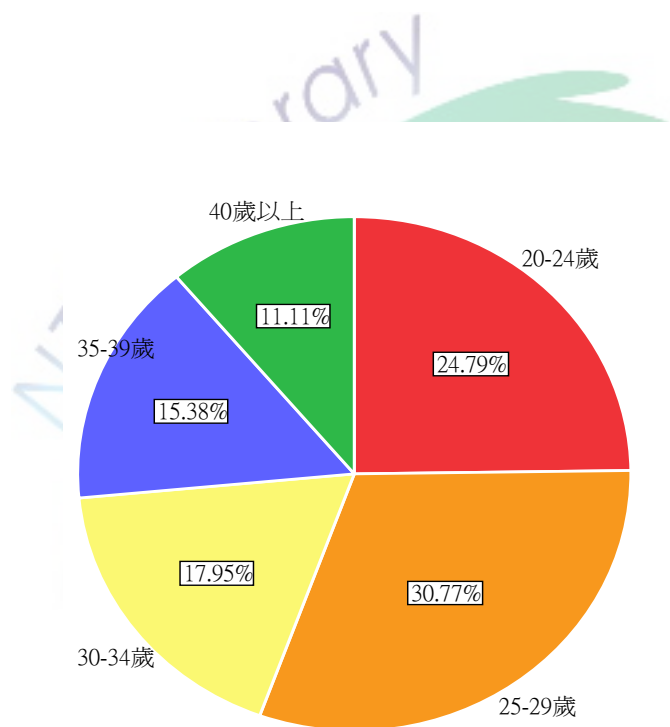


圖 5-1 正副主官（管）人員年齡百分比圓餅圖

二、教育程度

由表5-2、圖5-2所示，在研究對象中以高中（職）學歷者有42人，佔施測總人數35.9%；專科學歷者有30人，佔施測總人數25.6%；大學學歷者有40人，佔施測總人數34.2%；研究所以上學歷者有5人，佔施測總人數4.3%，顯示出東部地區巡防局正副主官（管）人員教育程度以高中（職）和大學學歷居多，但整體來說專科以上學歷人數總和佔64.1%，顯示東地區巡防局正副主官（管）人員素質屬中上程度。

表 5-2 正副主官（管）人員教育程度次數分配表

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	高中(職)	42	35.9	35.9	35.9
	專科	30	25.6	25.6	61.5
	大學	40	34.2	34.2	95.7
	研究所以上	5	4.3	4.3	100.0
	總和	117	100.0	100.0	

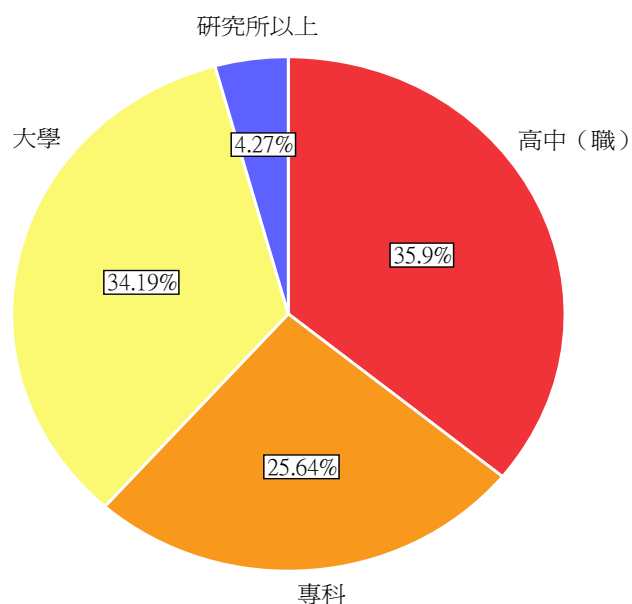


圖 5-2 正副主官（管）人員教育程度百分比圓餅圖

三、階級

由表5-3所示，在研究對象中為士官者有51人，佔施測總人數43.6%；尉官者有36人，佔施測總人數30.8%；校官（含文職人員）者有30人，佔施測總人數25.6%，顯示出東部地區巡防局正副主官（管）人員階級以士官佔多數，但整體來說尉官以下階級人數總和佔有74.4%，顯示東部地區巡防局正副主官(管)人員以中、低階之軍、士官為主要幹部。。

表 5-3 正副主官（管）人員階級次數分配表

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的 士官	51	43.6	43.6	43.6
尉官	36	30.8	30.8	74.4
校官(含文 職人員)	30	25.6	25.6	100.0
總和	117	100.0	100.0	

四、職位

由表5-4所示，在研究對象中職位為主官（管）者有62人，佔施測總人數53%；副主官（管）者有55人，佔施測總人數47%，顯示出東部地區巡防局正副主官（管）人員職位以主官（管）佔多數。

表 5-4 正副主官（管）人員職位次數分配表

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的 主官（管）	62	53.0	53.0	53.0
副主官（管）	55	47.0	47.0	100.0
總和	117	100.0	100.0	

五、役別

由表5-5所示，在研究對象中志願役的正副主官(管)有108人，佔施測總人數92.3%；義務役的正副主官(管)有9人，佔施測總人數7.7%，顯示出東部地區巡防局正副主官（管）人員以志願役人員為主。

表 5-5 正副主官（管）人員役別次數分配表

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的 志願役	108	92.3	92.3	92.3
義務役	9	7.7	7.7	100.0
總和	117	100.0	100.0	

六、服務年資

由表 5-6、圖 5-6 所示，在研究對象中服務年資為 1 年以下者有 23 人，佔施測總人數 19.7%；1 年-5 年未滿者有 21 人，佔施測總人數 17.9%；5 年-10 年未滿者有 26 人，佔施測總人數 22.2%；10 年-15 年未滿者有 20 人，佔施測總人數 17.1%；15 年-20 年未滿者有 19 人，佔施測總人數 16.2%；20 年以上者有 8 人，佔施測總人數 6.8%，顯示出東部地區巡防局正副主官（管）人員服務年資以 5 年-10 年未滿者佔多數，但整體來說 5 年以上服務年資人數總和佔有 62.3%，顯示出東部地區巡防局正副主官（管）人員均有一定的實務經歷。

表 5-6 正副主官（管）人員服務年資次數分配表

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的 1 年以下	23	19.7	19.7	19.7
1 年-5 年未滿	21	17.9	17.9	37.6
5 年-10 年未滿	26	22.2	22.2	59.8
10 年-15 年未滿	20	17.1	17.1	76.9
15 年-20 年未滿	19	16.2	16.2	93.2
20 年以上	8	6.8	6.8	100.0
總和	117	100.0	100.0	

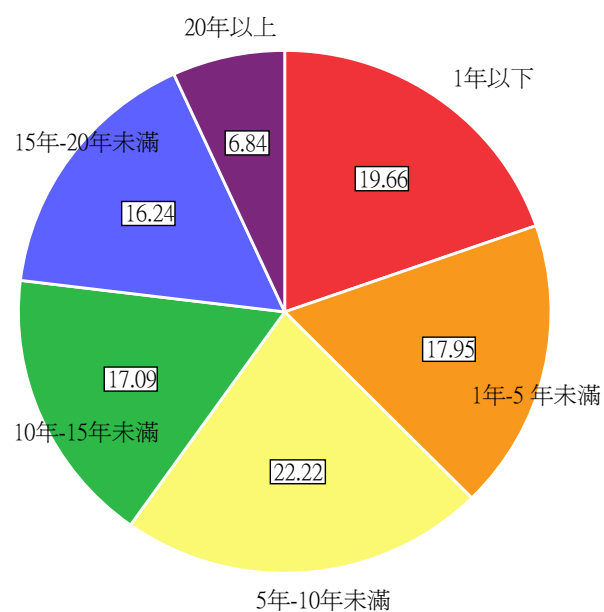


圖 5-3 正副主官（管）人員服務年資百分比圓餅圖

七、服務單位

由表 5-7 所示，在研究對象中服務於局本部者有 15 人，佔施測總人數 12.8%；查緝隊者有 4 人，佔施測總人數 3.4%；大隊者有 98 人，佔施測總人數 83.8%，顯示出東部地區巡防局工作重點置於一線執行海岸巡防工作，故正副主官（管）人員於大隊服務者佔絕大多數。

表 5-7 正副主官（管）人員服務單位次數分配表

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	局本部	15	12.8	12.8	12.8
	查緝隊	4	3.4	3.4	16.2
	大隊	98	83.8	83.8	100.0
	總和	117	100.0	100.0	

八、服務地區

由表 5-8 所示，在研究對象中於花蓮地區服務者有 49 人，佔施測總人數 41.9%；於台東地區服務者有 68 人，佔施測總人數 58.1%，顯示出東部地區巡防局正副主官（管）人員服務地區以台東地區佔多數。

表 5-8 正副主官（管）人員服務地區次數分配表

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	花蓮地區	49	41.9	41.9	41.9
	台東地區	68	58.1	58.1	100.0
	總和	117	100.0	100.0	

第二節 後勤支援績效評估與後勤支援滿意度現況分析

本章主要利用描述性統計分析的方法，求出後勤支援績效評估與後勤支援滿意度中各個構面的描述性統計量，藉此探討後勤支援績效評估與後勤支援滿意度的整體表現。

表 5-9 為後勤支援績效評估與滿意度之平均數與標準差分析摘要表，在後勤支援績效評估中各個構面分別為「財務面」(M=26.27，SD=3.923)、「學習與成長」(M=25.68、SD=3.342)、「內部流程」(M=15.03、SD=2.490)、「顧客面」(M=11.40、SD=1.742)等四個因素。本研究問卷設計皆採 Likert 五點量表測量，其中以「顧客面」題數 3 題的平均得分 3.80 最高，其次分別為「內部流程」題數 4 題，平均得分 3.76、「財務面」題數 7 題，平均得分 3.75、最後「學習與成長」題數 7 題，平均得分 3.67 為最低，就整體後勤支援績效評估層面而言，平均得分達 3.74 可知後勤支援績效評估普遍受到東部地區巡防局各單位肯定，滿意程度達中上程度。另外後勤支援績效評估總層面平均數 78.38，最大值 95，研究中顯示東部地區巡防局正副主官(管)人員對於後勤支援績效評估的肯定達 82.5%，其中又以「顧客面」為最高，可見東部地區巡防局後勤支援作業在面對各單位人員的整體服務績

效評價，備受各單位人員所肯定，其次為「內部流程」，顯示後勤支援作業均能以簡化作業程序、管制作業效能、減輕基層負荷，來滿足各單位的需求；另「學習與成長」名列第四，顯見東部地區巡防局後勤單位人員對於主動積極學習的精神，及結合實務前瞻規劃各項創新作為的表現，仍有改善進步的空間。

在後勤支援滿意度中各個構面分別為「服務品質」(M=37.68、SD=5.848)、「處理效率」(M=33.30、SD=5.398)、「專業能力」(M=18.74、SD=3.212)、「維修管制」(M=11.50、SD=1.837)等四個因素。其中以「維修管制」題數3題的平均得分3.83最高，其次分別為「服務品質」題數10題，平均得分3.77，「專業能力」題數5題，平均得分3.75，最後「處理效率」題數9題，平均得分3.70為最低，就整體後勤支援滿意度而言，平均得分達3.76可知後勤支援滿意度普遍受到東部地區巡防局各單位肯定，滿意程度達中上程度。另外後勤支援滿意度總層面平均數101.22，最大值128，研究中顯示東部地區巡防局正副主官(管)人員對於後勤支援的滿意度達79.1%，其中又以「維修管制」的滿意度為最高，可見東部地區巡防局後勤支援作業在處理及管制各單位的裝備維修保養時，均能滿足各單位的需求，而各單位也對後勤支援管理的整體服務績效評價給予高度的肯定，此也反映在後勤支援服務品質的平均得分上；另「處理效率」名列第四，顯見東部地區巡防局後勤支援作業在處理效率上，應更快速且正確的回應各單位需求，並研擬精進作為，如此方可提昇整體滿意度贏取各單位的認同。

表 5-9 後勤支援績效評估與滿意度之平均數與標準差分析摘要表

變項構面	因素別	題數	最小值	最大值	平均數	標準差	平均得分	排序
後勤支援 績效評估		21	51	95	78.38	8.26	3.74	
	財務面	7	16	33	26.27	3.923	3.75	3
	學習與成長	7	15	33	25.68	3.342	3.67	4
	內部流程	4	7	19	15.03	2.490	3.76	2
	顧客面	3	5	15	11.40	1.742	3.80	1

		27	66	128	101.22	13.17	3.76	
後勤支援 滿意度	服務品質	10	22	48	37.68	5.848	3.77	2
	處理效率	9	18	43	33.30	5.398	3.70	4
	專業能力	5	11	25	18.74	3.212	3.75	3
	維修管制	3	8	15	11.50	1.837	3.83	1

M=平均數 SD=標準差

第三節 正副主官（管）人員個人背景變 項對後勤支援績效評估之差異分 析

為瞭解正副主官(管)人員個人背景變項在後勤支援績效評估上的差異，對個人背景變項中的職位、役別、服務地區等三項變項以獨立樣本 t 檢定加以分析，而年齡、教育程度、階級、服務年資、服務單位等五項變項則以單因子變異數分析(One Way ANOVA)進行後勤支援績效評估各構面因素檢定（單因子變異數分析的 F 值檢定，在考驗組別間的平均數差異值是否達到統計上的顯著水準），若因素當中達顯著水準者，再以事後比較考驗(post hoc tests)之最小顯著差異法(Least Significant Difference，簡稱 LSD)進一步檢定後勤支援績效評估中哪些因素與個人背景變項之差異情形達顯著水準（如：經 LSD 最小顯著差異法事後比較結果發現，組別 3 的平均差異值大於組別 1 的平均差異值，即表示組別 3 的滿意感受較組別 1 為佳，如達到顯著，表示這兩組有顯著差異存在，須於統計表上用 3>1 來表示差異），並就組別間作差異之比較分析。

假設一：不同背景變項人員對後勤支援績效評估無顯著差異。

一、不同「年齡」之人員對後勤支援績效評估各構面因素之差異分析

假設 1-1 不同年齡之人員對後勤支援績效評估無顯著差異。

根據單因子變異數分析(One Way ANOVA)檢定結果如表 5-10，不同年齡的人員在後勤支援績效評估中的「顧客面」構面的 p 值大於 0.05，未達顯著性的差異，故接受虛無假設，也就是說，不同年齡之正副主官(管)人員對後勤支援在「顧客面」構面的績效評估表現，普遍有一致的看法並無明顯的差異性。不同年齡之正副主官(管)人員對「財務面」、「學習與成長」和「內部流程」的 p 值均小於 0.05，均達到顯著水準並且拒絕虛無假設，即不同年齡之正副主官(管)人員對「財務面」、「學習與成長」和「內部流程」等構面績效評估的看法均顯示出顯著的差異性。接著對上述三項構面分別進行事後比較考驗之 LSD 分析，結果顯示 20-24 歲年齡層的人員在後勤支援「財務面」的績效評估上較 35 歲以上人員持肯定的意見、在後勤支援「內部流程」的績效評估中比 25-29 歲人員更予以肯定，但在「學習與成長」中卻是 30 歲以上的人員肯定的態度較 20-24 歲來的顯著。

本研究發現由於 20-24 歲的正副主官(管)人員大多為一線基層人員，對於基層的各項執勤裝備、生活設施，均直接由後勤支援系統供應，對於後勤支援系統的績效評估也最能深切的體會，由此可知，後勤支援系統在「財務面」和「內部流程」均備受一線基層人員肯定。但是 20-24 歲的正副主官(管)人員均於基層服務，對於東部地區巡防局後勤組織計畫運作及人員的教育培訓較不熟悉，故反映在後勤支援「學習與成長」構面中，較其他年齡層人員分數較低。而 30 歲以上的人員大部份均曾於東部地區巡防局本部服務歷練參謀業務，瞭解後勤組織在「學習與成長」的規劃與運作模式，故較 20-24 歲的正副主官(管)人員持肯定的態度。

表 5-10 不同年齡人員對後勤支援績效評估各構面因素之比較表

因素別	年齡	個數	平均數	標準差	F 值	LSD
財務面	1.20-24 歲	29	27.79	3.266	2.474*	1>4, 1>5
	2.25-29 歲	36	26.17	4.246		
	3.30-34 歲	21	26.52	2.994		
	4.35-39 歲	18	25.28	4.688		
	5.40 歲以上	13	24.15	3.625		
學習與成長	1.20-24 歲	29	24.24	3.280	2.958*	
	2.25-29 歲	36	25.39	2.960		
	3.30-34 歲	21	26.24	3.491		3>1
	4.35-39 歲	18	26.94	3.827		4>1
	5.40 歲以上	13	27.08	2.431		5>1
內部流程	1.20-24 歲	29	16.07	2.235	2.645*	1>2
	2.25-29 歲	36	14.11	2.702		
	3.30-34 歲	21	15.05	1.532		
	4.35-39 歲	18	15.17	2.550		
	5.40 歲以上	13	15.00	2.944		
顧客面	1.20-24 歲	29	11.97	1.401	1.381	
	2.25-29 歲	36	11.28	1.951		
	3.30-34 歲	21	11.14	1.621		
	4.35-39 歲	18	11.50	2.007		
	5.40 歲以上	13	10.77	1.481		

N=117 *p<.05 **p<.01 ***p<.001

二、不同「教育程度」之人員對後勤支援績效評估各構面

因素之差異分析

假設 1-2 不同教育程度之人員對後勤支援績效評估無顯著差異。

根據單因子變異數分析(One Way ANOVA)檢定結果如表 5-11，不同教育程度的人員在後勤支援績效評估中的「財務面」和「顧客面」兩個構面

的 p 值均大於 0.05，未達顯著性的差異，故接受虛無假設，也就是說，不同教育程度之正副主官(管)人員對後勤支援在「財務面」與「顧客面」二項構面的績效評估表現，普遍有一致的看法並無明顯的差異性。不同教育程度之正副主官(管)人員對「學習與成長」和「內部流程」等二項構面的 p 值均小於 0.05，皆達顯著水準並且拒絕虛無假設，即不同教育程度之正副主官(管)人員對後勤支援中「學習與成長」和「內部流程」二個構面績效評估的看法均顯示出顯著的差異性。接著對上述二項構面分別進行事後比較考驗之 LSD 分析，結果顯示在「學習與成長」中，專科學歷的正副主官(管)人員比高中(職)和大學學歷的人員持肯定的態度，但在「內部流程」中則是專科學歷人員的肯定度略低於其他教育程度的人員。

本研究發現專科學歷之正副主官(管)人員在基層單位歷練之實務經驗較豐富，且有其自我之看法，對於後勤支援績效評估方面，普遍認為「內部流程」為提升後勤作業效率的關鍵因素，故對現行流程不滿意，要求較高，以致並未給予太高的評價，惟對後勤單位人員「學習與成長」的做法有著高度的肯定。

表 5-11 不同教育程度人員對後勤支援績效評估各構面因素之比較表

因素別	教育程度	個數	平均數	標準差	F 值	LSD
財務面	1.高中(職)	42	26.95	3.926	1.068	
	2.專科	30	25.37	3.690		
	3.大學	40	26.13	4.195		
	4.研究所以上	5	27.20	2.387		
學習與成長	1.高中(職)	42	25.21	3.258	2.933*	2>1, 2>3
	2.專科	30	27.13	2.776		
	3.大學	40	25.00	3.266		
	4.研究所以上	5	26.40	5.639		
內部流程	1.高中(職)	42	15.24	2.283	3.532*	1>2
	2.專科	30	14.03	2.327		
	3.大學	40	15.25	2.648		3>2
	4.研究所以上	5	17.40	1.817		

顧客面	1.高中(職)	42	11.86	1.441	1.641
	2.專科	30	11.10	1.668	
	3.大學	40	11.13	2.028	
	4.研究所以上	5	11.60	1.673	

N=117 *p<.05 **p<.01 ***p<.001

三、不同「階級」之人員對後勤支援績效評估各構面因素之差異分析

假設 1-3 不同階級之人員對後勤支援績效評估無顯著差異。

根據單因子變異數分析(One Way ANOVA)檢定結果如表 5-12，不同階級的人員在後勤支援績效評估中的「財務面」和「內部流程」兩個構面的 p 值均大於 0.05，未達顯著性的差異，故接受虛無假設，也就是說，不同階級之正副主官(管)人員對後勤支援「財務面」與「內部流程」二項構面的績效評估表現，普遍有一致的看法並無太大的差異。不同階級之正副主官(管)人員對「學習與成長」和「顧客面」等構面的 p 值均小於 0.05，皆達顯著水準並且拒絕虛無假設，即不同階級之正副主官(管)人員對「學習與成長」和「顧客面」二個構面的績效評估看法均顯示出顯著的差異性。接著對上述二項構面分別進行事後比較考驗之 LSD 分析，結果顯示在後勤支援「學習與成長」構面中，校官人員持肯定的態度，明顯較其他階級的人員強烈，但在後勤支援「顧客面」構面中，則是其他階級的人員比校官人員更持肯定的態度。

本研究發現由於一線基層之正副主官(管)人員大多為尉官與士官，對於後勤支援為最直接的顧客，故對於後勤支援績效評估「顧客面」方面給予肯定的評價，而校官人員大多位居二線協助後勤支援系統之各項業務的推動，所以在後勤支援績效評估「學習與成長」的方面上較能瞭解及肯定其做法。

表 5-12 不同階級人員對後勤支援績效評估各構面因素之比較表

因素別	階級	個數	平均數	標準差	F 值	LSD
財務面	1.士官	51	26.53	4.037	2.048	
	2.尉官	36	26.92	3.857		
	3.校官(含文職人員)	30	25.07	3.657		
學習與成長	1.士官	51	25.16	3.215	4.827**	
	2.尉官	36	25.11	3.520		
	3.校官(含文職人員)	30	27.27	2.900		3>1, 3>2
內部流程	1.士官	51	15.02	2.404	0.018	
	2.尉官	36	15.08	2.655		
	3.校官(含文職人員)	30	14.97	2.512		
顧客面	1.士官	51	11.78	1.527	4.794**	1>3
	2.尉官	36	11.53	1.859		2>3
	3.校官(含文職人員)	30	10.60	1.734		

N=117 *p<.05 **p<.01 ***p<.001

四、不同「職位」之人員對後勤支援績效評估各構面因素之差異分析

假設 1-4 不同職位之人員對後勤支援績效評估無顯著差異。

根據獨立樣本 t 檢定結果如表 5-13，不同職位的正副主官(管)人員在後勤支援績效評估中四項構面因素，「財務面」、「學習與成長」、「內部流程」和「顧客面」等構面的 p 皆大於 0.05，未達顯著性，故接受虛無假設。也就是說結果顯示不同「職位」之人員對後勤支援「財務面」、「學習與成長」、「內部流程」和「顧客面」等績效評估的看法無顯著的差異，均採一致的看法。

表 5-13 不同職位人員對後勤支援績效評估各構面因素之比較表

因素別	職位	個數	平均數	標準差	t 值	p 值
財務面	1.主官(管)	62	26.05	3.826	-0.657	0.512
	2.副主官(管)	55	26.53	4.050		
學習與成長	1.主官(管)	62	25.73	3.379	0.144	0.886
	2.副主官(管)	55	25.64	3.330		
內部流程	1.主官(管)	62	15.02	2.301	-0.044	0.965
	2.副主官(管)	55	15.04	2.708		
顧客面	1.主官(管)	62	11.15	1.707	-1.705	0.091
	2.副主官(管)	55	11.69	1.752		

N=117 *p<.05 **p<.01 ***p<.001

五、不同「役別」之人員對後勤支援績效評估各構面因素之差異分析

假設 1-5 不同役別之人員對後勤支援績效評估無顯著差異。

根據獨立樣本 t 檢定結果如表 5-14，不同役別的正副主官(管)人員在後勤支援「財務面」、「學習與成長」和「內部流程」等三項構面績效評估的 p 皆大於 0.05，均未達顯著性，故接受虛無假設。也就是說結果顯示不同「役別」之人員對後勤支援「財務面」、「學習與成長」和「內部流程」等三項構面績效評估無顯著的差異，即對後勤支援績效評估上，志願役人員與義務役人員對於「財務面」、「學習與成長」和「內部流程」績效評估的表現上感受的差異不大。但在後勤支援「顧客面」構面中，志願役人員和義務役人員的感受就有所差異，以平均數來看，志願役人員較義務役人員持肯定的態度。

本研究發現由於東部地區巡防局以志願役軍士官為主要幹部，且服務的年資也較義務役幹部來的長，因此對後勤支援的績效評估，志願役幹部較義務役幹部瞭解，故在「顧客面」績效評估的感受上才会有如此高的評價。

表 5-14 不同役別人員對後勤支援績效評估各構面因素之比較表

因素別	役別	個數	平均數	標準差	t 值	p 值
財務面	1.志願役	108	26.30	3.994	0.217	0.829
	2.義務役	9	26.00	3.122		
學習與成長	1.志願役	108	25.77	3.240	0.950	0.344
	2.義務役	9	24.67	4.500		
內部流程	1.志願役	108	15.13	2.480	1.575	0.118
	2.義務役	9	13.78	2.386		
顧客面	1.志願役	108	11.53	1.643	2.789	0.006**
	2.義務役	9	9.89	2.261		

N=117 *p<.05 **p<.01 ***p<.001

六、不同「服務年資」之人員對後勤支援績效評估各構面

因素之差異分析

假設 1-6 不同服務年資之人員對後勤支援績效評估無顯著差異。

根據單因子變異數分析(One Way ANOVA)檢定結果如表 5-15，不同服務年資的人員在後勤支援績效評估中的「內部流程」和「顧客面」兩個構面的 p 值均大於 0.05，未達顯著性的差異，故接受虛無假設，也就是說，不同服務年資之正副主官(管)人員對後勤支援「內部流程」與「顧客面」二項構面績效評估的看法無顯著的差異存在。不同服務年資之正副主官(管)人員對後勤支援績效評估中「財務面」和「學習與成長」等二項構面的 p 值均小於 0.05，皆達顯著水準並且拒絕虛無假設，即不同服務年資之正副主官(管)人員對後勤支援「財務面」和「學習與成長」二個構面的績效評估看法均顯示出顯著的差異性。接著對上述二項構面分別進行事後比較考驗之 LSD 分析，結果顯示在後勤支援「財務面」構面中，服務年資未滿 10 年的人員較服務年資 15 年至 20 年的人員持肯定的態度，但是在後勤支援「學習與成長」構面上，則是服務年資 10 年以上的人員較服務年資 5 年以下的人員持肯定的態度。

本研究發現服務年資未滿 10 的正副主官(管)人員多為一線基層之人

員，對於後勤支援在應勤裝備的維修、補保為直接的供輸，較能直接感受後勤經費的運作情形，故均持肯定的評價，而服務年資 10 年以上的正副主管(管)人員大多位居二線的業務單位，對於後勤支援「學習與成長」的績效評估較能肯定其做法。

表 5-15 不同服務年資人員對後勤支援績效評估各構面因素之比較表

因素別	服務年資	個數	平均數	標準差	F 值	LSD
財務面	1.1 年以下	23	26.39	3.640	2.522*	1>5
	2.1 年-5 年未滿	21	27.71	4.440		2>5
	3.5 年-10 年未滿	26	26.92	3.815		3>5
	4.10 年-15 年未滿	20	25.95	2.685		
	5.15 年-20 年未滿	19	23.74	4.161		
	6.20 年以上	8	26.88	3.871		
學習與成長	1.1 年以下	23	24.65	3.524	2.552*	
	2.1 年-5 年未滿	21	24.43	3.059		
	3.5 年-10 年未滿	26	25.42	3.373		
	4.10 年-15 年未滿	20	26.50	3.364		4>2
	5.15 年-20 年未滿	19	27.21	2.974		5>1, 5>2
	6.20 年以上	8	27.13	2.475		6>2
內部流程	1.1 年以下	23	14.70	2.721	0.713	
	2.1 年-5 年未滿	21	15.57	3.010		
	3.5 年-10 年未滿	26	14.77	2.286		
	4.10 年-15 年未滿	20	15.05	2.417		
	5.15 年-20 年未滿	19	14.68	2.311		
	6.20 年以上	8	16.13	1.458		
顧客面	1.1 年以下	23	11.35	2.248	0.658	
	2.1 年-5 年未滿	21	11.71	1.231		
	3.5 年-10 年未滿	26	11.73	1.638		
	4.10 年-15 年未滿	20	11.15	1.843		
	5.15 年-20 年未滿	19	10.95	1.840		
	6.20 年以上	8	11.38	1.061		

N=117 *p<.05 **p<.01 ***p<.001

七、不同「服務單位」之人員對後勤支援績效評估各構面

因素之差異分析

假設 1-7 不同服務單位之人員對後勤支援績效評估無顯著差異。

根據單因子變異數分析(One Way ANOVA)檢定結果如表 5-16，不同服務單位的人員在後勤支援績效評估中的「學習與成長」、「內部流程」和「顧客面」三個構面的 p 值均大於 0.05，未達顯著性的差異，故接受虛無假設，也就是說，不同服務單位之正副主官(管)人員對後勤支援「學習與成長」、「內部流程」和「顧客面」等構面的績效評估表現，普遍有一致的意見，並無顯著的差異存在。不同服務單位之正副主官(管)人員對後勤支援「財務面」構面績效評估的 p 值小於 0.05，達到顯著水準並且拒絕虛無假設，即不同服務單位之正副主官(管)對後勤支援「財務面」構面的績效評估看法顯示出顯著的差異性。接著對後勤支援「財務面」構面進行事後比較考驗之 LSD 分析，結果顯示在後勤支援「財務面」構面中，大隊的正副主官(管)人員對後勤支援績效評估的肯定較高於局本部的正副主官(管)人員。

本研究發現由於東部地區巡防局實施「強化地區局後勤執行能量方案」，簡化後勤經費申請核銷程序，減輕基層負荷，所以大隊的正副主官(管)人員感受其改變，對於後勤支援的「財務面」績效評估才会有如此高的評價。

表 5-16 不同服務單位人員對後勤支援績效評估各構面因素之比較表

因素別	服務單位	個數	平均數	標準差	F 值	LSD
財務面	1.局本部	15	23.80	2.597	3.575*	3>1
	2.查緝隊	4	26.50	2.887		
	3.大隊	98	26.64	4.011		
學習與成長	1.局本部	15	27.47	2.615	3.015	
	2.查緝隊	4	27.00	2.944		
	3.大隊	98	25.36	3.381		

內部流程	1.局本部	15	14.47	3.357	0.436
	2.查緝隊	4	15.25	2.217	
	3.大隊	98	15.10	2.362	
顧客面	1.局本部	15	10.87	2.100	0.845
	2.查緝隊	4	11.25	.957	
	3.大隊	98	11.49	1.707	

N=117 *p<.05 **p<.01 ***p<.001

八、不同「服務地區」之人員對後勤支援績效評估各構面

因素之差異分析

假設 1-8 不同服務地區之人員對後勤支援績效評估無顯著差異。

根據獨立樣本 t 檢定結果如表 5-17，不同服務地區的正副主官(管)人員在後勤支援績效評估中四項構面因素，「財務面」、「學習與成長」、「內部流程」和「顧客面」等構面的 p 皆大於 0.05，未達顯著性，故接受虛無假設。也就是說結果顯示不同「服務地區」之人員對後勤支援績效評估的看法無顯著的差異，即對後勤支援績效評估上，任職於花蓮地區的人員與任職於台東地區的人員對後勤支援績效評估，普遍來說均抱持著一致的意見。

表 5-17 不同服務地區人員對後勤支援績效評估各構面因素之比較表

因素別	服務地區	個數	平均數	標準差	t 值	p 值
財務面	1.花蓮地區	49	27.00	3.958	1.715	0.089
	2.台東地區	68	25.75	3.842		
財務面	1.花蓮地區	49	25.47	3.548	-0.587	0.558
	2.台東地區	68	25.84	3.203		
財務面	1.花蓮地區	49	15.12	2.351	0.356	0.723
	2.台東地區	68	14.96	2.600		
財務面	1.花蓮地區	49	11.20	1.837	-1.042	0.300
	2.台東地區	68	11.54	1.670		

N=117 *p<.05 **p<.01 ***p<.001

整體來說，正副主官(管)人員個人背景變項在後勤支援績效評估構面方面，除「職位」和「服務地區」不顯著外，其他均依個人背景變項的不同而有顯著性的差異存在，而拒絕虛無假設，於此整理各個個人背景變項與後勤支援績效評估各構面假設和驗證結果如表 5-18：

表 5-18 不同背景變項之正副主官(管)人員對後勤支援績效評估各構面研究假設與驗證結果一覽表

研究假設內容	因素構面	驗證結果	
		成立 不拒絕虛無假設	不成立 拒絕虛無假設
假設 1-1：不同年齡之人員對後勤支援績效評估無顯著差異	財務面		V
	學習與成長		V
	內部流程		V
	顧客面	V	
假設 1-2：不同教育程度之人員對後勤支援績效評估無顯著差異	財務面	V	
	學習與成長		V
	內部流程		V
	顧客面	V	
假設 1-3：不同階級之人員對後勤支援績效評估無顯著差異	財務面	V	
	學習與成長		V
	內部流程	V	
	顧客面		V
假設 1-4：不同職位之人員對後勤支援績效評估無顯著差異	財務面	V	
	學習與成長	V	
	內部流程	V	
	顧客面	V	
假設 1-5：不同役別之人員對後勤支援績效評估無顯著差異	財務面	V	
	學習與成長	V	
	內部流程	V	
	顧客面		V

假設 1-6：不同服務年資之人	財務面	V
員對後勤支援績效評估無顯著差異	學習與成長	V
	內部流程	V
	顧客面	V
假設 1-7：不同服務單位之人	財務面	V
員對後勤支援績效評估無顯著差異	學習與成長	V
	內部流程	V
	顧客面	V
假設 1-8：不同服務地區之人	財務面	V
員對後勤支援績效評估無顯著差異	學習與成長	V
	內部流程	V
	顧客面	V

註：V 表示對本研究虛無假設接受與拒絕情形

第四節 正副主官（管）人員個人背景變項對後勤支援滿意度之差異分析

為瞭解正副主官(管)人員個人背景變項在後勤支援滿意度上的差異，本節對個人背景變項中的職位、役別、服務地區等三項變項以獨立樣本 t 檢定加以分析，而年齡、教育程度、階級、服務年資、服務單位等五項變項則以單因子變異數分析(One Way ANOVA)進行後勤支援滿意度各構面因素檢定（單因子變異數分析的 F 值檢定，在考驗組別間的平均數差異值是否達到統計上的顯著水準），若因素當中達顯著水準者，再以事後比較考驗(post hoc tests)之最小顯著差異法(Least Significant Difference，簡稱 LSD)進一步檢定後勤支援績效評估中哪些因素與個人背景變項之差異情形達顯著水準（如：經 LSD 最小顯著差異法事後比較結果發現，組別 3 的平均差異值大於組別 1 的平均差異值，即表示組別 3 的滿意感受較組別 1 為佳，如達到顯著，表示這兩組有顯著差異存在，須於統計表上用 3>1 來表示差異），並就組別間作差異之比較分析。

假設二：不同背景變項人員對後勤支援滿意度無顯著差異。

一、不同「年齡」之人員對後勤支援滿意度各構面因素之

差異分析

假設 2-1 不同年齡之人員對後勤支援滿意度無顯著差異。

根據單因子變異數分析(One Way ANOVA)檢定結果如表 5-19，不同年齡的人員在後勤支援滿意度中的「處理效率」、「專業能力」和「維修管制」等三個構面的 p 值大於 0.05，未達顯著性的差異，故接受虛無假設，也就是說，不同年齡之正副主官(管)人員對後勤支援「處理效率」、「專業能力」和「維修管制」等的滿意度無顯著的差異存在。不同年齡之正副主官(管)人員對後勤支援「服務品質」滿意度的 p 值小於 0.05，達到顯著水準並且拒絕虛無假設，即不同年齡之正副主官(管)對後勤支援「服務品質」構面的滿意度顯示出顯著的差異性。接著對後勤支援「服務品質」構面的滿意度進行事後比較考驗之 LSD 分析，結果顯示在後勤支援「服務品質」構面的滿意度，20 歲至 34 歲的人員較 35 歲以上的人員感到滿意，其中又以 20-24 歲的人員明顯較其他年齡層人員感到滿意。

本研究發現由於年輕的正副主官(管)人員多為一線基層之人員，對於後勤支援在各項服務品質均能滿足其需求，故在滿意度上也是直接的反應，顯示東部地區巡防局各一線基層安檢所站，普遍對於後勤支援「服務品質」的滿意度較高。

表 5-19 不同年齡人員對後勤支援滿意度各構面因素之比較表

因素別	年齡	個數	平均數	標準差	F 值	LSD
服務品質	1.20-24 歲	29	40.45	4.983	4.013**	1>2, 1>4, 1>5
	2.25-29 歲	36	37.67	5.899		2>5
	3.30-34 歲	21	38.14	3.692		3>5
	4.35-39 歲	18	35.39	6.784		
	5.40 歲以上	13	34.00	6.468		

處理效率	1.20-24 歲	29	33.38	5.653	0.406
	2.25-29 歲	36	33.00	5.514	
	3.30-34 歲	21	34.52	4.589	
	4.35-39 歲	18	32.44	6.271	
	5.40 歲以上	13	33.15	4.862	
專業能力	1.20-24 歲	29	18.97	3.396	1.258
	2.25-29 歲	36	18.06	3.338	
	3.30-34 歲	21	19.95	3.186	
	4.35-39 歲	18	18.56	2.995	
	5.40 歲以上	13	18.38	2.534	
維修管制	1.20-24 歲	29	11.97	1.636	0.774
	2.25-29 歲	36	11.31	1.910	
	3.30-34 歲	21	11.24	2.022	
	4.35-39 歲	18	11.67	1.847	
	5.40 歲以上	13	11.23	1.787	

N=117 *p<.05 **p<.01 ***p<.001

二、不同「教育程度」之人員對後勤支援滿意度各構面因素之差異分析

假設 2-2 不同教育程度之人員對後勤支援滿意度無顯著差異。

根據單因子變異數分析(One Way ANOVA)檢定結果如表 5-20，不同教育程度的人員在後勤支援滿意度中的「服務品質」和「處理效率」二個構面的 p 值均大於 0.05，未達顯著性的差異，故接受虛無假設，也就是說，不同教育程度之正副主官(管)人員對後勤支援「服務品質」和「處理效率」二項構面因素的滿意度無顯著的差異存在。不同教育程度之正副主官(管)人員對後勤支援「專業能力」和「維修管制」等二項構面滿意度的 p 值均小於 0.05，皆達顯著水準並且拒絕虛無假設，即不同教育程度之正副主官(管)人員對後勤支援「專業能力」和「維修管制」等二項構面的滿意度，均顯示出顯著的差異性。接著分別對後勤支援「專業能力」和「維修管制」

二項構面的滿意度，進行事後比較考驗之 LSD 分析，結果顯示在後勤支援「專業能力」構面的滿意度，教育程度為高中(職)的人員較大學學歷的人員感到滿意，另外在「維修管制」中，高中(職)的人員的滿意度，也比專科學歷的人員感到滿意，綜合來說，高中(職)的人員對於後勤支援「專業能力」和「維修管制」二項構面的滿意度，均較其他學歷的正副主官(管)人員明顯感到滿意。

本研究發現專科以上的正副主官(管)人員因其學歷高，對其事物較有主見看法，對於後勤支援的不足與需要改善之處，多抱持著積極改進的態度，故對滿意度的要求目標自然也偏高。而高中(職)的正副主官(管)人員多為一線基層之人員，對於後勤支援的「專業能力」與「維修管制」二項構面，大多持正面滿意的肯定態度。

表 5-20 不同教育程度人員對後勤支援滿意度各構面因素之比較表

因素別	教育程度	個數	平均數	標準差	F 值	LSD
服務品質	1.高中(職)	42	38.38	5.926	0.835	
	2.專科	30	36.57	5.224		
	3.大學	40	37.50	6.357		
	4.研究所以上	5	40.00	4.301		
處理效率	1.高中(職)	42	32.36	5.690	1.648	
	2.專科	30	33.03	5.524		
	3.大學	40	33.98	4.964		
	4.研究所以上	5	37.40	4.037		
專業能力	1.高中(職)	42	19.93	3.196	4.790**	1>3
	2.專科	30	18.80	2.821		
	3.大學	40	17.38	3.086		
	4.研究所以上	5	19.20	3.194		
維修管制	1.高中(職)	42	12.02	1.787	3.352*	1>2
	2.專科	30	10.70	1.745		
	3.大學	40	11.50	1.826		
	4.研究所以上	5	12.00	1.581		

N=117 *p<.05 **p<.01 ***p<.001

三、不同「階級」之人員對後勤支援滿意度各構面因素之

差異分析

假設 2-3 不同階級之人員對後勤支援滿意度無顯著差異。

根據單因子變異數分析(One Way ANOVA)檢定結果如表 5-21，不同階級的人員在後勤支援「專業能力」和「維修管制」二個構面滿意度的 p 值均大於 0.05，未達顯著性的差異，故接受虛無假設，也就是說，不同階級之正副主官(管)人員對後勤支援「專業能力」和「維修管制」二項構面因素的滿意度無顯著差異存在。不同階級之正副主官(管)人員對後勤支援「服務品質」和「處理效率」二項構面滿意度的 p 值均小於 0.05，皆達到顯著水準並且拒絕虛無假設，即不同階級之正副主官(管)人員對後勤支援「服務品質」和「處理效率」等二項構面的滿意度，皆顯示出顯著的差異性。接著分別對後勤支援「服務品質」和「處理效率」二項構面的滿意度，進行事後比較考驗之 LSD 分析，結果顯示在後勤支援「服務品質」中，尉官人員較校官人員的滿意度為高，而在「處理效率」中，尉官人員的滿意度比士官人員的滿意度高。普遍來說，尉官人員在後勤支援「服務品質」和「處理效率」二個構面的滿意度，均較其他階級的正副主官(管)人員明顯感到滿意。

本研究發現尉官大多皆是一線基層之正副主官(管)人員，對於後勤支援「服務品質」和「處理效率」二項構面多半為直接接觸感受，對後勤支援均能快速確實的處理及服務，滿足其單位需求，故對後勤支援的「服務品質」和「處理效率」二項構面，皆感到滿意。

表 5-21 不同階級人員對後勤支援滿意度各構面因素之比較表

因素別	階級	個數	平均數	標準差	F 值	LSD
服務品質	1.士官	51	37.47	6.008	4.503*	2>3
	2.尉官	36	39.75	5.067		
	3.校官(含文職人員)	30	35.57	5.793		

處理效率	1.士官	51	32.02	5.508	3.302*	2>1
	2.尉官	36	34.97	5.119		
	3.校官(含文職人員)	30	33.47	5.124		
專業能力	1.士官	51	19.27	3.453	1.555	
	2.尉官	36	18.06	3.070		
	3.校官(含文職人員)	30	18.63	2.871		
維修管制	1.士官	51	11.65	1.906	1.149	
	2.尉官	36	11.67	1.707		
	3.校官(含文職人員)	30	11.07	1.856		

N=117 *p<.05 **p<.01 ***p<.001

四、不同「職位」之人員對後勤支援滿意度各構面因素之

差異分析

假設 2-4 不同職位之人員對後勤支援滿意度無顯著差異。

根據獨立樣本 t 檢定結果如表 5-22，不同職位的正副主官(管)人員在後勤支援滿意度中四項構面因素，「服務品質」、「處理效率」、「專業能力」和「維修管制」等構面滿意度的 p 皆大於 0.05，並未達顯著性，故接受虛無假設。也就是說結果顯示不同「職位」之人員對後勤支援各個構面的滿意度無顯著的差異，即表示主官(管)人員與副主官(管)人員對後勤支援滿意度所感到的滿意程度大致相同。

表 5-22 不同職位人員對後勤支援滿意度各構面因素之比較表

因素別	職位	個數	平均數	標準差	t 值	p 值
服務品質	1.主官(管)	62	37.58	6.094	-0.202	0.841
	2.副主官(管)	55	37.80	5.612		
處理效率	1.主官(管)	62	33.76	5.337	0.976	0.331
	2.副主官(管)	55	32.78	5.469		

專業能力	1.主官(管)	62	18.77	3.112	0.139	0.889
	2.副主官(管)	55	18.69	3.349		
維修管制	1.主官(管)	62	11.37	1.813	-0.832	0.407
	2.副主官(管)	55	11.65	1.868		

N=117 *p<.05 **p<.01 ***p<.001

五、不同「役別」之人員對後勤支援滿意度各構面因素之

差異分析

假設 2-5 不同役別之人員對後勤支援滿意度無顯著差異。

根據獨立樣本 t 檢定結果如表 5-23，不同役別的正副主官(管)人員在後勤支援「服務品質」、「處理效率」和「維修管制」等三項構面滿意度的 p 皆大於 0.05，均未達顯著性，故接受虛無假設。也就是說結果顯示不同「役別」之人員對後勤支援「服務品質」、「處理效率」和「維修管制」等三項構面滿意度無顯著的差異，即對後勤支援滿意度上，志願役的人員與義務役的人員對於「服務品質」、「處理效率」和「維修管制」滿意度的表現上感受的差異不大。但在後勤支援「專業能力」構面中，志願役人員和義務役人員的感受就有所差異，以平均數來看，志願役人員滿意程度較義務役人員來的高。

本研究發現由於東部地區巡防局以志願役軍士官為主要幹部，且服務的年資也較義務役幹部來的長，對於後勤單位人員在處理各項後勤業務，均能秉持專業能力的態度為單位解決問題，有較深切的體認，因此在「專業能力」構面，有著較高的滿意度。

表 5-23 不同役別人員對後勤支援滿意度各構面因素之比較表

因素別	役別	個數	平均數	標準差	t 值	p 值
服務品質	1.志願役	108	37.67	5.907	-0.109	0.913
	2.義務役	9	37.89	5.395		
處理效率	1.志願役	108	33.36	5.517	0.429	0.669
	2.義務役	9	32.56	3.844		

專業能力	1.志願役	108	18.86	3.268	3.032	0.009**
	2.義務役	9	17.00	1.581		
維修管制	1.志願役	108	11.55	1.871	0.856	0.394
	2.義務役	9	11.00	1.323		

N=117 *p<.05 **p<.01 ***p<.001

六、不同「服務年資」之人員對後勤支援滿意度各構面因

素之差異分析

假設 2-6 不同服務年資之人員對後勤支援滿意度無顯著差異。

根據單因子變異數分析(One Way ANOVA)檢定結果如表 5-24，不同服務年資的人員在後勤支援「處理效率」構面滿意度的 p 值大於 0.05，未達顯著性的差異，故接受虛無假設，也就是說，不同服務年資之正副主官(管)人員對後勤支援「處理效率」構面因素的滿意度無顯著差異存在。不同服務年資之正副主官(管)人員對後勤支援「服務品質」、「專業能力」和「維修管制」等三項構面滿意度的 p 值均小於 0.05，皆達到顯著水準並且拒絕虛無假設，即不同服務年資之正副主官(管)人員對後勤支援「服務品質」、「專業能力」和「維修管制」等三項構面的滿意度，均顯示出顯著的差異性。接著分別對後勤支援「服務品質」、「專業能力」和「維修管制」的滿意度，進行事後比較考驗之 LSD 分析，結果顯示在後勤支援「服務品質」中，服務年資在 15 年以下的人員滿意度較 15 年以上的人員感到滿意，在後勤支援「專業能力」構面中，服務年資在 10-15 年的人員較其他服務年資的人員感到滿意，尤其和 1 年以下的人員差距較大，另外在後勤支援「維修管制」構面上，服務年資在 1-5 年的人員感受到的滿意度明顯比 15-20 年年資的人員來的高。

本研究發現在後勤支援「服務品質」和「專業能力」構面上，服務年資 15 年以下的正副主官(管)人員感到滿意度的程度，較高於服務年資 15 年以上的正副主官(管)人員，因服務年資較淺的正副主官(管)人員通常為一線基層之人員，對後勤支援多半扮演顧客的角色，對於後勤人員的「服務品質」和「專業能力」，多半為直接的接觸，較有深刻的感受，結果也顯示

在「服務品質」和「專業能力」二項構面上滿意程度較高。另一方面，在「維修管制」構面中，服務年資 15 年以上正副主官(管)人員的滿意度，普遍較低於 15 年以下的正副主官(管)人員，原因為服務 15 年以上的人員對於後勤支援已有全面性的瞭解，故對於後勤支援的要求標準相對也較高，其中裝備維修管制仍有需檢討改進及修正之處，所以顯現在後勤支援「維修管制」構面的滿意度感受到也相對地較低。

表 5-24 不同服務年資人員對後勤支援滿意度各構面因素之比較表

因素別	服務年資	個數	平均數	標準差	F 值	LSD
服務品質	1.1 年以下	23	38.48	6.229	2.461**	1>5
	2.1 年-5 年未滿	21	39.81	5.528		2>5
	3.5 年-10 年未滿	26	38.15	5.619		3>5
	4.10 年-15 年未滿	20	37.65	4.771		4>5
	5.15 年-20 年未滿	19	33.84	6.030		
	6.20 年以上	8	37.50	5.732		
處理效率	1.1 年以下	23	33.78	5.116	0.740	
	2.1 年-5 年未滿	21	32.19	6.194		
	3.5 年-10 年未滿	26	33.96	5.596		
	4.10 年-15 年未滿	20	33.55	5.835		
	5.15 年-20 年未滿	19	31.95	4.660		
	6.20 年以上	8	35.25	3.919		
專業效率	1.1 年以下	23	17.22	3.162	2.377**	
	2.1 年-5 年未滿	21	19.05	3.309		
	3.5 年-10 年未滿	26	19.27	3.494		3>1
	4.10 年-15 年未滿	20	20.20	2.984		4>1, 4>5
	5.15 年-20 年未滿	19	18.00	2.494		
	6.20 年以上	8	18.63	2.825		

	1.1 年以下	23	11.22	1.678	2.475**
	2.1 年-5 年未滿	21	12.52	1.692	2>1, 2>3, 2>5
維修管制	3.5 年-10 年未滿	26	11.23	1.751	
	4.10 年-15 年未滿	20	11.65	2.134	
	5.15 年-20 年未滿	19	10.74	1.447	
	6.20 年以上	8	12.00	2.138	

N=117 *p<.05 **p<.01 ***p<.001

七、不同「服務單位」之人員對後勤支援滿意度各構面因

素之差異分析

假設 2-7 不同服務單位之人員對後勤支援滿意度無顯著差異。

根據單因子變異數分析(One Way ANOVA)檢定結果如表 5-25，不同服務單位的人員在後勤支援「處理效率」和「專業能力」二項構面滿意度的 p 值均大於 0.05，未達顯著性的差異，故接受虛無假設，也就是說，不同服務單位之正副主官(管)人員對後勤支援「處理效率」和「專業能力」構面因素的滿意度無顯著差異存在。不同服務單位之正副主官(管)人員對後勤支援「服務品質」和「維修管制」二項構面滿意度的 p 值均小於 0.05，皆達到顯著水準並且拒絕虛無假設，即不同服務單位之正副主官(管)人員對後勤支援「服務品質」和「維修管制」等二項構面的滿意度，均顯示出顯著的差異性。接著分別對後勤支援「服務品質」和「維修管制」二項構面的滿意度，進行事後比較考驗之 LSD 分析，結果顯示在後勤支援「服務品質」及「維修管制」中，任職於大隊的正副主官(管)人員感到滿意的程度較高於局本部的正副主官(管)人員。

本研究發現大隊為東部地區巡防局中，執行海岸巡防工作的主要單位，各項後勤裝備的採購、撥補、維修及廳舍生活設施的修繕等，都需仰賴後勤的支援和協助，對他們來說，後勤支援可說是達成海岸巡防任務的一大推手，所以對於後勤支援的「服務品質」和「維修管制」也是最能客觀的評斷。研究結果顯示在大隊服務的正副主官(管)人員對於後勤支援的

「服務品質」和「維修能力」二項構面，感到滿意的程度最高。

表 5-25 不同服務單位人員對後勤支援滿意度各構面因素之比較表

因素別	服務單位	個數	平均數	標準差	F 值	LSD
服務品質	1.局本部	15	33.47	6.209	5.061**	3>1
	2.查緝隊	4	36.25	7.042		
	3.大隊	98	38.39	5.520		
處理效率	1.局本部	15	33.60	5.616	0.030	
	2.查緝隊	4	33.50	5.000		
	3.大隊	98	33.24	5.432		
專業能力	1.局本部	15	18.00	3.207	0.717	
	2.查緝隊	4	20.00	.816		
	3.大隊	98	18.78	3.260		
維修管制	1.局本部	15	10.40	1.993	3.461*	3>1
	2.查緝隊	4	12.25	.957		
	3.大隊	98	11.64	1.789		

N=117 *p<.05 **p<.01 ***p<.001

八、不同「服務地區」之人員對後勤支援滿意度各構面因素之差異分析

假設 2-8 不同服務地區之人員對後勤支援滿意度無顯著差異。

根據獨立樣本 t 檢定結果如表 5-26，不同服務地區的正副主官(管)人員在後勤支援「處理效率」、「專業能力」和「維修管制」等三項構面滿意度的 p 皆大於 0.05，均未達顯著性，故接受虛無假設。也就是說結果顯示不同「服務地區」之人員對後勤支援「處理效率」、「專業能力」和「維修管制」等三項構面的滿意度無顯著的差異，即對後勤支援滿意度上，任職於花蓮地區的人員與任職於台東地區的人員對於「處理效率」、「專業能力」和「維修管制」所感到滿意的程度差別不大。在後勤支援「服務品質」構面中，花蓮地區服務的正副主官(管)人員和在台東地區服務的正副主官(管)

人員所感覺到滿意的程度有所差別，以平均數來看，服務於花蓮地區人員的滿意程度明顯高於服務於台東地區的人員。

本研究發現東地區巡防局後勤支援對於較遠的花蓮地區，也均能有效且迅速地供給各項後勤服務，故各單位對後勤整體服務品質均有較高的評價。

表 5-26 不同服務地區人員對後勤支援滿意度各構面因素之比較表

因素別	服務地區	個數	平均數	標準差	t 值	p 值
服務品質	1.花蓮地區	49	39.10	4.801	2.266	0.025*
	2.台東地區	68	36.66	6.338		
處理效率	1.花蓮地區	49	34.35	5.178	1.799	0.075
	2.台東地區	68	32.54	5.465		
專業能力	1.花蓮地區	49	19.04	3.227	0.873	0.384
	2.台東地區	68	18.51	3.207		
維修管制	1.花蓮地區	49	11.69	1.828	0.948	0.345
	2.台東地區	68	11.37	1.844		

N=117 *p<.05 **p<.01 ***p<.001

整體來說，正副主官(管)人員個人背景變項在後勤支援滿意度構面方面，除「職位」不顯著外，其他均依個人背景變項的不同而有著顯著性的差異存在，而拒絕虛無假設，在此整理各個個人背景變項與後勤支援滿意度各構面假設和驗證結果如表 5-27：

表 5-27 不同背景變項之正副主官(管)人員對後勤支援滿意度各構面研究
假設與驗證結果一覽表

研究假設內容	因素構面	驗證結果	
		成立 不拒絕虛無假設	不成立 拒絕虛無假設
假設 2-1：不同年齡之人員對 後勤支援滿意度 無顯著差異	服務品質		V
	處理效率	V	
	專業能力	V	
	維修管制	V	
假設 2-2：不同教育程度之人 員對後勤支援滿 意度無顯著差異	服務品質	V	
	處理效率	V	
	專業能力		V
	維修管制		V
假設 2-3：不同階級之人員對 後勤支援滿意度 無顯著差異	服務品質		V
	處理效率		V
	專業能力	V	
	維修管制	V	
假設 2-4：不同職位之人員對 後勤支援滿意度 無顯著差異	服務品質	V	
	處理效率	V	
	專業能力	V	
	維修管制	V	
假設 2-5：不同役別之人員對 後勤支援滿意度 無顯著差異	服務品質	V	
	處理效率	V	
	專業能力		V
	維修管制	V	
假設 2-6：不同服務年資之人 員對後勤支援滿 意度無顯著差異	服務品質		V
	處理效率	V	
	專業能力		V
	維修管制		V

假設 2-7：不同服務單位之人 員對後勤支援滿 意度無顯著差異	服務品質		V
	處理效率	V	
	專業能力	V	
	維修管制		V
假設 2-8：不同服務地區之人 員對後勤支援滿 意度無顯著差異	服務品質		V
	處理效率	V	
	專業能力	V	
	維修管制	V	

註：V 表示對本研究虛無假設接受與拒絕情形

第五節 後勤支援績效評估與後勤支援滿意度之相關分析

本節主要討論後勤支援績效評估與後勤支援滿意度各構面的關係，採用分析方法為皮爾森(Pearson)積差相關分析來檢驗此二項構面的關聯性。一般而言二項變數間的相關程度，通常依其相關係數絕對值的高低分成三種不同的相關程度，相關係數絕對值在 0.4 以下者為「低度相關」，相關係數絕對值在 0.7 以上者為「高度相關」，相關係數絕對值在 0.4 以上，而小於 0.7 者稱為「中度相關」(吳明隆，2006)。

假設三：後勤支援績效評估與後勤支援滿意度無顯著關聯性存在。

一、「財務面」後勤支援績效評估與後勤支援滿意度各構面之相關分析

假設 3-1 財務面後勤支援績效評估與後勤支援滿意度無顯著關聯性存在。

依據表 5-28 積差相關分析摘要表，後勤支援「財務面」績效評估與後勤支援滿意度各構面均呈現顯著正相關，其相關程度的範圍介於 0.430 至 0.620 之間，均顯示出中度相關，其中以後勤支援「財務面」績效評估與後

勤支援「服務品質」滿意度的相關性最高($r=0.620$)。

研究結果顯示當後勤支援「財務面」績效評估愈高時，對於後勤支援「服務品質」的滿意度也愈高，也就是說，當後勤組織在編列各項財務預算及執行預算核銷撥款作業績效評估愈高時，對於東部地區巡防局各單位在後勤支援所提供的各項裝備獲撥、分配、保修及報廢等各種作業程序的服務品質滿意度也會有一定幅度的提升，整體來說，後勤支援「財務面」績效評估的提升，對於後勤支援滿意度各構面也會有相對幅度的成長。

表 5-28 財務面後勤支援績效評估與後勤支援滿意度各構面之相關分析摘要表

因素別		服務品質	處理效率	專業能力	維修管制
財務面	積差相關係數	0.620**	0.550**	0.430**	0.511**
	顯著性	0.000	0.000	0.000	0.000

N=117 * $p<.05$ ** $p<.01$ *** $p<.001$

二、「學習與成長」後勤支援績效評估與後勤支援滿意度各構面之相關分析

假設 3-2 學習與成長後勤支援績效評估與後勤支援滿意度無顯著關聯性存在。

依據表 5-29 積差相關分析摘要表，後勤支援「學習與成長」績效評估與後勤支援滿意度各構面均呈現顯著正相關，其相關程度的範圍介於 0.205 至 0.424 之間，除「處理效率」($r=0.424$)為中度相關外，其他「服務品質」($r=0.205$)、「專業能力」($r=0.333$)、「維修管制」($r=0.214$)均為低度相關，其中以後勤支援「學習與成長」績效評估和後勤支援「處理效率」滿意度的相關性最高($r=0.424$)。

研究結果顯示當後勤支援「學習與成長」的績效評估愈高時，對於後勤支援「處理效率」的滿意度也愈高，也就是說，當後勤組織人員在學習成長方面的表現愈好時，對於東部地區巡防局各單位後勤裝備維修保養的效率性，愈有高度的滿意度。另外在其他後勤支援滿意度構面上，對後勤

支援「學習與成長」績效評估的成長，其滿意度上升的程度較不明顯，但也是會有微幅的上升，普遍來說，後勤支援「學習與成長」績效評估的提高，皆會帶動後勤支援滿意度各項構面滿意度的提高。

表 5-29 學習與成長後勤支援績效評估與後勤支援滿意度各構面之相關分析摘要表

因素別		服務品質	處理效率	專業能力	維修管制
學習與成長	積差相關係數	0.205*	0.424**	0.333**	0.214*
	顯著性	0.027	0.000	0.000	0.020

N=117 *p<.05 **p<.01 ***p<.001

三、「內部流程」後勤支援績效評估與後勤支援滿意度各構面之相關分析

假設 3-3 內部流程後勤支援績效評估與後勤支援滿意度無顯著關聯性存在。

依據表 5-30 積差相關分析摘要表，後勤支援「內部流程」績效評估與後勤支援滿意度各構面均呈現顯著正相關，其相關程度的範圍介於 0.404 至 0.563 之間，均顯示出中度相關，其中以後勤支援「內部流程」績效評估與後勤支援「維修管制」滿意度的相關性最高($r=0.563$)。

研究結果顯示當後勤支援「內部流程」績效評估愈高時，對於後勤支援「維修管制」的滿意度也愈高，也就是說，當後勤內部組織的效率及運作績效評估愈高時，東部地區巡防局各單位對後勤裝備維修管制作為的滿意度也愈有高度的呈現。整體來說，後勤支援「內部流程」績效評估的提升，對於後勤支援滿意度各構面也會有相對幅度的提升。

表 5-30 內部流程後勤支援績效評估與後勤支援滿意度各構面之相關分析摘要表

因素別		服務品質	處理效率	專業能力	維修管制
內部流程	積差相關係數	0.562**	0.547**	0.404**	0.563**
	顯著性	0.000	0.000	0.000	0.000

N=117 *p<.05 **p<.01 ***p<.001

四、「顧客面」後勤支援績效評估與後勤支援滿意度各構面之相關分析

假設 3-4 顧客面後勤支援績效評估與後勤支援滿意度無顯著關聯性存在。

依據表 5-31 積差相關分析摘要表，後勤支援「顧客面」績效評估與後勤支援滿意度各構面均呈現顯著正相關，其相關程度的範圍介於 0.357 至 0.453 之間，除「專業能力」(r=0.357)為低度相關外，其他「服務品質」(r=0.402)、「處理效率」(r=0.422)、「維修管制」(r=0.453)均為中度相關，其中以後勤支援「顧客面」績效評估和後勤支援「維修管制」滿意度的相關性最高(r=0.453)。

研究結果顯示當後勤支援「顧客面」績效評估愈高時，對於後勤支援「維修管制」的滿意度也愈高，也就是說，當後勤組織在處理後勤支援的各項業務時，能滿足顧客需求，使其服務績效評估愈高，會使得東部地區巡防局各單位人員，對於後勤支援「維修管制」的滿意度也愈高，普遍來說，後勤支援「顧客面」績效評估的提升，對於後勤支援滿意度各構面也會有相對幅度的提升。

表 5-31 顧客面後勤支援績效評估與後勤支援滿意度各構面之相關分析摘要表

因素別		服務品質	處理效率	專業能力	維修管制
顧客面	積差相關係數	0.402**	0.422**	0.357**	0.453**
	顯著性	0.000	0.000	0.000	0.000

N=117 *p<.05 **p<.01 ***p<.001

整體來說，後勤支援績效評估各構面與後勤支援滿意度各構面均呈現著正相關的關係，也就是說，後勤支援績效評估受到單位人員肯定的比例提升，均能帶動後勤支援滿意度的提升，這也說明當後勤組織在各項後勤業務的推動，若能提高工作效率，發揮最大效益，力求滿足海巡任務需求，必能使得東部地區巡防局各單位人員對後勤支援績效評估感到滿意，亦能強化單位人員對機關的向心力及提高工作意願。表 5-32 為整理後勤支援績效評估與後勤支援滿意度相關性之研究假設與驗證結果：

表 5-32 後勤支援績效評估與後勤支援滿意度相關性之假設與驗證結果一覽表

研究假設內容	驗證結果	
	成立 不拒絕虛無假設	不成立 拒絕虛無假設
假設 3-1：「財務面」後勤支援績效評估與後勤支援滿意度無顯著關聯性存在。		V
假設 3-2：「學習與成長」後勤支援績效評估與後勤支援滿意度無顯著關聯性存在。		V
假設 3-3：「內部流程」後勤支援績效評估與後勤支援滿意度無顯著關聯性存在。		V
假設 3-4：「顧客面」後勤支援績效評估與後勤支援滿意度無顯著關聯性存在。		V

註：V 表示對本研究虛無假設接受與拒絕情形

第六章 結論與建議

本研究經問卷調查及量化分析針對海巡單位與人員切身相關之服裝撥補、一般裝備及車輛維保、工程修繕等項目為主要研究範圍，探討東部地區巡防局正副主官（管）人員對後勤支援績效評估之滿意度，於此除將歸納本研究結論與策略規劃，另也將提出後續研究建議。

第一節 結論與策略規劃

一、依本研究的結果得到結論如下：

（一）後勤支援績效評估與後勤支援滿意度之研究發現

1.後勤支援績效評估

研究中顯示東部地區巡防局正副主官(管)人員對於後勤支援績效評估的肯定達 82.5%，其中又以「顧客面」的肯定為最高，其次為「內部流程」、「財務面」，最後為「學習與成長」，可見東部地區巡防局後勤支援作業在面對各單位人員的整體服務績效，備受各單位人員所肯定，但是後勤單位人員對於主動積極學習的精神，及結合實務前瞻規劃各項創新作為的表現，仍有改善進步的空間。

2.後勤支援滿意度

研究中顯示東部地區巡防局正副主官(管)人員對於後勤支援的滿意度達79.1%，其中又以「維修管制」的滿意度為最高，其次為「服務品質」、「專業能力」，最後為「處理效率」，可見東部地區巡防局後勤支援作業在處理及管制各單位的裝備維修保養時，均能滿足各單位的需求，各單位人員也給予高度的肯定，但是後勤支援作業在處理效率上，應更快速且正確的回應各單位需求，並研擬精進作為，如此方可提昇整體滿意度贏取各單位的認同。

（二）不同人員個人背景變項在後勤支援績效評估差異分析之研究發現

整體來說，正副主官(管)人員個人背景變項在後勤支援績效評估構面方面，除「職位」和「服務地區」不顯著外，其他均依個人背景變項的不同而有顯著性的差異存在，而拒絕虛無假設。

（三）不同人員個人背景變項在後勤支援滿意度差異分析之研究

發現

整體來說，正副主官(管)人員背景變項在後勤支援滿意度構面方面，除「職位」不顯著外，其他均依個人背景變項的不同而有顯著性的差異存在，而拒絕虛無假設。

(四) 後勤支援績效評估與後勤支援滿意度相關分析之研究發現

整體來說，後勤支援績效評估各構面與後勤支援滿意度各構面均呈現著正相關的關係，也就是說，後勤支援績效評估受到單位人員肯定的比例提升，均能帶動後勤支援滿意度的提升。

二、依上述結論本研究提出以下策略規劃

(一) 強化資訊連結平台功能

現今資訊化及網際網路是當代為促進溝通，簡化工作，提高工作效率與效能，所祈求最有效的工具平台，藉全面制度化之系統建置，使之發揮卓越之功效。最佳之資訊工具是以電腦為核心之數位網路資訊系統，並在此架構上整合各項新科技，使各項科技創造之資訊，能適時、適切、適值、適量的提供各方運用，減少協調、處理與等待時間，期能有效達到即時管理及資訊化的目的。

為配合海巡署「強化地區局後勤執行能量方案」，東部地區巡防局於內部網站設立「裝備維修申請單一窗口機制」及裝備調撥平台，除後勤類裝備外，亦將海務（巡防、檢管）、偵蒐、通資等類裝備納入整合。基層所站可藉由上網點選裝備維修申請單，由單一窗口負責受理、管制、分案、統計等管制作為，能有效簡化作業程序、增進作業時效、管制作業效能、減輕基層負荷；惟單一窗口其功能僅限於裝備的報修、堪用及閒置裝備得申請等，且僅賴傳統人工作業表單流程，勢將無法做好資訊的蒐集與績效評估評估作業，應建置整合式管理資訊系統，強化其功能效益，並推廣至其他地區巡防局同步實施，可降低管理成本、增加作業處理量、減少文書作業、加速資訊傳遞等，以提昇後勤支援能量及效率。

(二) 裝備採購實用化

採購裝備最重要目的在於使購買的裝備符合使用單位之需求，並透過裝備性能的發揮，協助執勤人員圓滿完成達成任務。然採購往往只考量到兩個因素：是否符合任務需要？是否花費成本最低？卻忽略了「後續」的

長遠規劃；所謂後續長遠規劃，就是以整體後勤支援角度切入，審慎評估裝備採購後其運作及維持的問題，同時加入使用該裝備所可能對既有設施造成的負擔（如缺乏 220V 供電電壓等）與長期費用（如需要支用大量水、電費等）；若忽視這些問題，以致後續維護費用大幅增加，並影響到裝備的性能與任務遂行，導入整體後勤的觀念，在採購裝備時，必須將後續的維保需求一併納入考量。

（三）裝備補給物流化

以民間物流概念為基礎，對後勤資源作整合性的存量管理與調撥，建立標準庫房管理模式，藉橫向流通適時滿足同仁需求，減少裝備物品閒置，提高資源使用率。而裝備補給物流化的管理則包含了「採購管理」、「生產管理」、「庫儲管理」、「運輸管理」、「存貨管理」及「分配管理」等項目；若以流程劃分，則包含了「需求」、「獲得」、「儲運」及「分配」等範疇。由此可知，該管理機制係透過一連貫管理的方法或技術的運用，使管道暢通，效率得以提升的一種作業流程。

然就海巡單位而言，建構此一體系的當前重點應在於如何做好「裝備遇缺即補」、「服裝籌補降低存量管制」及「堪用及閒置裝備庫儲管理」。詳實掌握各項裝備補給現況，秉持平衡調撥原則，避免呆料閒置浪費，降低補給成本，提升補給效率，以落實物盡其用、貨暢其流之理念。

（四）構建維保商維制度

就維護保修作業而言，遇損即修，提升裝備妥善率，減少單位保修人力與維修成本，是後勤單位要努力的目標。然海巡單位有多且繁雜的裝備品項，分置各單位，不可能單為每一種裝備設置維修工廠，如何確保維修品質與降低成本是一大難題，因此透過社會委商辦理應是最佳的解決方式；但任何細小的保修都委商辦理勢將造成成本負擔，因此，在委商過程中要求提供技術手冊與建置網路諮詢系統，讓各單位可透過此一機制增加及時自行保修，除節約成本外更有助於任務的及時需要。

就後勤單位而言，採用委外維修的服務後，相信亦能夠確保裝備保修品質、提升妥善率及保修成本、作業複雜度的下降，使後勤單位能夠專心做好核心的業務，提高工作績效評估，更能有餘力作前瞻發展。

（五）提升後勤人員專業技能

後勤工作經緯萬端，為見適時、適量、適質支援各項海巡任務遂行，除工程、營產等業務需要專業且長期經營管理外，經理補給體系之管理、

分發、物流，運輸、械彈、機械設備體系之籌補、維保、調撥及財產體系之建置、清查、盤點等事項，亦須專業後勤人員長期性之深耕經營，才得見成效。因此如何強化後勤專業人員的培訓，提升本質學能，以有效做好後勤管理作業，是一個重要的研究課題。人員的訓練是一個持續性的工作，為培育新進人員及後勤專業人才，應規劃完整之教育流程，使業管人員對後勤有一整體之概念，以提升相關作業技能。同時為吸取企業界之創新思維與經營經驗，教育內容將朝開放性、多元化設計，如邀請企業界人士講述其成功之道、鼓勵同仁進修相關課程、參訪外機關單位，或許對工作無直接助益，但從觀念思維的改變、吸收他人成功經驗、刺激出新的想法、作為，以構成後勤工作不斷精進的動力。

（六）精進服裝補給行政管理

服裝補給包含了需求統計、採購、服裝獲得、儲運管理、服裝撥發、作業人力與作業流程管理等部分，惟因限於執行人力不足與後勤相關作業資訊化尚未建立完善，未能全面提升服裝補給之效能，致使迄今始終無法達到受支援單位滿意之境界。為使服裝撥補作業更能精進，應透過服裝庫儲e化管理及配合月報表作業，有效控管庫儲服裝存量，並藉由電腦系統加強管控與使用情形，有效實施調撥作業滿足基層需求，以避免庫儲囤積負荷；另應籌建所屬人員服裝資料庫，俾利有效提升服裝籌補型號需求之精準，消除不適型號之產生，降低補給空窗期發生之機率，以確保服裝補給作業的效率與品質。

（七）賡續改善基層單位廳舍生活設施

現行基層所站部分老舊海巡廳舍設施老舊、妥善狀況不佳、生活空間不足，執勤人員除面臨型態日趨複雜之走私、偷渡等犯罪行為，且須忍受酷熱、壅塞，甚至安全堪慮之生活設施與環境，影響基層海巡人員工作士氣，降低工作效率，是目前最迫切需要解決的問題。故應藉由逐年編列預算，律定新（改）建優先順序，分批改善海巡基層廳舍，解決以往空間狹小、環境不良之問題，提升執勤人員工作士氣及執勤效率，使第一線服務單位之硬體設施更能發揮實際服務成效，提供民眾更良好的洽公環境，有效提升服務品質與效率，滿足民眾對於海巡服務日益殷切的期望。

第二節 後續研究建議

- 一、本研究係針對東部地區巡防局正副主官（管）人員為研究對象及範圍，研究結論只代表東部地區巡防局轄區內正副主官（管）人員主觀的感受，無法推論至整個海巡署組織，冀後續研究可擴大研究範圍至整體海巡署單位及不同層級人員作比較研究，以瞭解不同組織人員對後勤支援績效評估之滿意度是否有所差異，俾利提升研究分析結果之可靠性與準確性。
- 二、由於後勤支援之項目非常龐雜，除了在本研究中的服裝撥補、一般裝備及車輛維保、工程修繕等項目外，尚有綜合業務、國有財產、醫療營產、環保業務、武器械彈等範疇，建議後續研究可將上述範疇納入研究，可使研究內容更加周延。
- 三、本研究僅以受試者個人背景資料及後勤支援績效評估等變項來探討與後勤支援滿意度的關係，後續研究可增加服務品質或其他更多影響因素列入探討，以利呈現更完整的研究全貌，使其研究結果更具實務上參考價值。
- 四、本研究僅採問卷調查方式進行研究，研究結果雖具一定之參考價值，惟後勤支援績效評估與滿意度之議題，以因人因時因地而異，建議後續研究可配合深度訪談，以便更深入瞭解受試者實際觀感，彌補量化研究之不足，可使研究分析結果更為精確及周延。
- 五、本研究僅在探討後勤支援業務執行面成效之滿意度，並未針對「海巡後勤政策」、「海巡後勤組織及人力結構」、「海巡裝備分類及管理」、「海巡後勤資訊系統建置」等問題深入研究，後續研究可針對上述議題作為研究重點，以建構海巡後勤發展方向，有效支援海巡任務遂行。

參考文獻

一、中文部分

(一) 期刊、雜誌、圖書

王美慧、唐資文、曾秋蘭（2007），公部門組織文化、員工工作滿足、全面品質管理與服務品質滿意度之研究，品質學報，14 卷 1 期，頁 1-15。

行政院研考會（2006），海洋政策白皮書，台北市：紅螞蟻圖書有限公司。

行政院海巡署（2006），海巡勤務，台北市：承印實業股份有限公司。

行政院海巡署（2007），海巡白皮書，台北市：全凱數位資訊有限公司。

池文海、林憬、蔣文正（2006），探討軍工廠服務品質滿意度之研究—以軍用航空發動修護工廠為例，品質學報，13 卷 2 期，頁 257-276。

池文海、鄭益興（2006），探討加油站服務品質對顧客滿意度與忠誠度之影響—以台塑加盟站為例，品質學報，13 卷 2 期，頁 99-119。

李建華、方文寶（1996），績效評估理論與實務，超越企管顧問股份有限公司。

李順德（1997），整體後勤支援原理及應用，台北：華泰書局。

李長貴（1997），績效管理與績效評估，華泰文化事業有限公司。

李建華（1999），從平衡計分卡理論談會計教育績效指標之釐訂，會計研究月刊，第一百六十三期，第33-36 頁。

李允傑（2007），公部門績效評估技術與指標，研考雙月刊，258 期，頁 26-392。

李武育、易文生（2007），政府機關施政績效評估之現況與展望，研考雙月刊，258 期，頁 3-12。

周齊武、杜榮瑞、顏信輝（2000），我國會計系教學績效評量之探討，會計研究月刊，第一百七十期，第113-122 頁。

- 邱皓政（2007），量化研究與統計分析，台北：五南出版社。
- 吳瓊恩、李允傑、陳銘薰（2001），公共管理。台北：智勝，頁144-146。
- 吳安妮（2000），績效評估之新方向，主計月報，第530期，第43-52頁。
- 吳明隆（2006），spss統計應用學習實務，台北：知城數位科技股份有限公司。
- 吳濟華（2007），機關生產力分析與組織績效評估資料包絡分析與平衡計分卡之介紹，研習論壇，11月份。
- 林嘉誠（2004），公部門績效評估技術與指標建立，國家政策季刊，3卷2期，頁1-20。
- 孫本初（2007），政府的跨域績效管理，研習論壇，11月份。
- 許士軍（2000）走向創新時代的組織績效評估，天下文化哈佛商業評論-績效評估導讀，天下文化出版。
- 黃永東（2007），組織文化的績效評估探討，品質月刊，43卷1期，頁45-47。
- 陳耀茂（1998），CS（顧客滿意）會改變您的公司，品質管制月刊，第34卷，第6期，47-52頁。
- 陳海鳴（2005），績效評估策略、績效模糊性與評估方法的應用，商管科技季刊，12月份
- 陳占銘（2007），以平衡計分卡理論探討組織變革對工作績效與滿意度之研究，海軍學術雙月刊，10月份。
- 陳富強（2007），從智慧資本觀點探討非營利組織績效評估，全球商管研究，11月份。
- 郭德賓、曾信純、林雅惠、陳家典（2001），顧客滿意與顧客忠誠度關係之研究－健保中心台南聯合門診中心之實證。南台科技大學學報，第25期，pp.1-13。
- 黃俊英、林義屏、董玉娟（1999），非營利組織顧客滿意模式之研究－以台南捐血中心為例，亞太管理評論，第4卷，第3期，pp.323-339。
- 黃清標（2005），企業顧客滿意度調查及滿意度問題改善方法，品質月刊，41卷4期，頁47-53。
- 楊佳慧（2001），公部門績效管理之初探，研習論壇理論與實務月

刊，第一期，第30-37 頁。

楊東震、羅珏瑜(2003)，非營利組織顧客滿意之研究－以台北市立美術館為例，非營利組織管理學刊(創刊號)，第01－26 頁。

鄧維兆、江淑滢、蔡志弘、蔡世傑（2007），內、外部服務品質與整體顧客滿意度之關係探究，品質月刊，43 卷 10 期，頁 52-58。

衛南陽（1997），顧客滿意學，台北：牛頓。

（二）博碩士論文

王宜玄（2002），顧客滿意度評量系統性偏誤之研究，中國文化大學國際企業管理研究所，碩士論文。

王嵩竑（2005），員工滿意度與顧客滿意度相關性之研究－七家臺灣地區醫院之實證分析，國立台北大學企業管理研究所，碩士論文。

呂文琴（1996），中小企業績效評估制度之研究-以花蓮地區製造業為對象，國立東華大學企業管理研究所，碩士論文。

李永年（1998），產品品質與服務品質對顧客滿意度及顧客忠誠度之影響－以加油站為例，國立政治大學企業管理學系，碩士論文。

李宜芸（2000），管理會計技術於非營利機構之應用－平衡計分卡之設計實例，政治大學會計學系，碩士論文。

李俊緯（2002），以平衡計分卡衡量台灣港埠之經營績效，國立中山大學公共事務管理研究所，未出版碩士論文。

李佩婷（2005），網路銀行服務品質與顧客滿意度之研究，國立成功大學統計學研究所，碩士論文。

林陽助（1996），顧客滿意度決定模型與效果之研究－台灣自由小客車之實證，國立台灣大學商學研究所，博士論文。

林士鈞（2003），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學系碩士班，碩士論文。

林冠奇（2005），航空公司客服中心服務品質與顧客滿意度之研究，國立成功大學交通管理科學研究所碩士論文，碩士論文。

俞佩綸（2003），非營利組織經營效率與智慧資本之探討－平衡計分卡觀點，國防大學財務資源研究所，未出版碩士論文。

- 洪榮威（2004），平衡計分卡在國中教師教學績效考核應用之研究，國立東華大學教育研究所，未出版碩士論文。
- 徐于娟（1999），餐飲服務人員工作生涯品質、服務態度對顧客滿意度、顧客忠誠度影響之研究，中國文化大學觀光事業研究所，未出版碩士論文。
- 桂竹英（2004），平衡計分卡運用於軍事院校校務發展績效衡量之研究—以空軍軍官學校為例，私立義守大學管理研究所，未出版碩士論文。
- 郭德賓（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學系，博士論文。
- 梁志隆（2000），台北大眾捷運系統服務品質與顧客滿意度之研究，國立中山大學公共事務管理研究所，碩士論文。
- 章淑枝（2002），平衡計分卡於非營利組織應用之探索性設計—以國立商職為例，中原大學會計研究所，碩士論文。
- 張芳雅（2005），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，元智大學工業工程與管理學系，碩士論文。
- 陳明哲（2003），平衡計分卡應用於警務機關之績效評估，私立中原大學工業工程學系，未出版碩士論文。
- 陳忠義（2006），非營利組織顧客滿意度調查之研究—以新竹捐血中心為例，玄奘大學公共事務管理學系碩士在職專班，碩士論文。
- 彭東發（2006），探討軍事工程服務品質與顧客滿意度關係—以東部空軍基地為例，國立東華大學企業管理學系碩士班，碩士論文。
- 楊文敏（2005），中國信託商業銀行服務品質之研究—顧客滿意度的觀點，南華大學管理科學研究所碩士論文，碩士論文。
- 蔣德煊（2004），三軍衛材供應處受補單位滿意度研究，中華大學科技管理研究所，碩士論文。
- 劉明德、方之光、王士峰（2003），非營利組織的顧客滿意評量模式建立，私立大同商專第三屆非營利組織管理研討會論文集，pp.(2)-1 至(2)-14。

蔡維傑（2000），從顧客滿意度觀點對中科院後勤支援體系與實際後勤作業問題之關聯性研究－以天弓武器系統後勤作業為例，國防管理學院資源管理研究所，碩士論文。

謝憶文（2000），顧客滿意、品牌權益與顧客終身價值關係之研究－以服務過程為服務業分類之實證，中原大學企業管理研究所，未出版碩士論文。

鍾志榮（2002），應用平衡計分卡觀點於國防醫療機構之研究，國防大學資源管理研究所，未出版碩士論文。

（三）網路參考資料

東部地區巡防局（2007），行政院海岸巡防署海岸巡防總局東部地區巡防局全球資訊網，<http://www.cga.gov.tw>。

二、英文部分

Arveson, P. N. (1998), Measuring performance in government research agencies, The Balanced Scorecard Institute. (<http://www.balancedscorecard.org/>)

Arnould, E., Price, L., and Zinkhan, G. (2001), Consumer Satisfaction, McGraw Hill.

Bacal, R. (1999), Performance Management, McGraw-Hill Companies, Inc.

Blanchard, B. S. (1998), System Engineering Management, Second Edition John Wiley and Sons Inc. 605 Third Avenue, New York, NY 10158-0012。

Blanchard, B. S. (1992), Logistics Engineering and Management, Fourth Edition Prentice-Hall, Inc. A Simon and Schuster Company Englewood Cliffs, New Jersey 07632

Cascio, W.F. (1992), Managing Human Resources, Quality of Work Life, Profits, McGraw-Hill, Inc.

Evans, Hugh, Ashworth, Chellew, Davidson and Towers (1996), Exploiting Activity-Based Information: Easy as ABC, Management Accounting, London.

Fornell, C. (1992), A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience, Journal of Marketing, Vol.55, pp.1-21.

Fournier, S. and Mick, D.G. (1999), Rediscovering Satisfaction, Journal of

Marketing,63,pp.17-28.

- Grady (1991) ,Performance Measurement: Implementing Strategy,Management Accounting, p.51. ,World Class Manufacturing:Performance Measurement. In Jackson P. M.(1999), Productivity and Performance of Public Sector rganizations, International Journal of Technology Management, 17, 7/8, pp.753-766.
- Kaplan, R. S. and Norton, D. P. (1990) ,The Balanced Scorecard-Translating Strategy into Action, Harvard Business School Press.
- Kaplan, R. S. and Norton, D. P. (1992) , The Balanced Scorecard measures that drive performance. Harvard business Review, January/February, 71-79.
- Kaplan, R. S. and Norton. D. P. (1993) , Putting the balanced Scorecard to work. Harvard business Review, September/ October, 134-147.
- Kaplan, R. S. and Norton, D. P. (1996) , Using the Balanced Scorecard as a strategic management system. Harvard Business Review,January/February, 75-85.
- Kelly, T. L. (1939) , The Selection of Upper and Lower Groups for the Validation of Test Items, Journal of Educational Psychology, 30,17-24.
- Kotler,P. (2003) , Marketing Management,11th ed,Prentice-Hall Inc.
- Latour, S. A., and Nancy C. P. (1979) , Conceptual and Methodological 11.Issues in Consumer Satisfaction Research. In William L. Wilkie, ed.Advances in Consumer Research , Association for Consumer Research, pp 432-437.
- Lilia, Chan Y.C., and Elea, B. L. (1991) , Performance Evaluation and the Analytic Hierarchy Process. Journal of Management Accounting Research 3(Fall):57-87.
- Niven (2002) ,Balanced Scorecard Step by Step: Maximizing Performance and Maintaining Results (1st ed) ,Jonn Wiley and Sons,March 15.
- Oliver (1980) , A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. Journal of Marketing Research 17, November, pp 460-469.
- Oliver, Wayne, S. and Desarbo (1988) , Response Determinants in Satisfaction Judgements. Journal of Consumer Research 14, March, pp 495-507.
- Richard and Micholas (1995) , Production and Operations Management: Manufacturing and Services,7th ed.

Ruyter et al. (1997) , Merging service quality & service satisfaction: an empirical test of an integrative model, Journal of Economic Psychology, Vol 18, pp. 387-406.

Venkatraman, N., and Ramanujam, V. (1986) , Measurement of business Performance in Strategy Research: A Comparison of Approaches. Academy of Management Review, 11, 4, 801-814.

Zeithaml, V.A. and Bitner, M. J. (2003) , Service Marketing, McGraw Hill.

Zeithaml, V. A., Berry, L. L., and Parasuraman, A. (1993) , The Nature and Determinants of Customer Expectations of Service. Journal of the Academy of Marketing Science, Winter, pp 1-12.



附錄一 前測問卷調查

東部地巡防局正副主官（管）人員對後勤支援績效評估之滿意度研究問卷調查（預試）

各位學長您好：

這是一份學術性的研究問卷，主要目的是探討「東部地巡防局正副主官（管）人員對後勤支援績效評估之滿意度研究」，期望從您所填答的問卷中瞭解您對東部地區巡防局後勤支援績效評估之滿意程度，進而提供管理者在未來制定政策及管理作為上之參考。本問卷中之各項問題並無標準答案，只是瞭解您個人的看法和實際感受，問卷採無記名方式進行調查，所有資料僅供本研究之用，絕不對外公開或做其他用途，懇請您予以協助作答，非常感謝您的熱心協助。

敬祝

身體健康

順心如意

台東大學區域政策與發展研究所

指導教授：王聖銘 教授

研 究 生：劉勝輝 敬上

本量表共區分為，第一部份：後勤支援績效評估，第二部份：後勤支援滿意度，第三部份：個人背景資料，請您逐項作答，再次感謝您！

第一部份：後勤支援績效評估

下列各題是想瞭解您對東部地區巡防局後勤支援績效評估的實際感受，請您詳閱問題陳述的內容，並請在與您意見最相符的答案□內打勾填選。

- | | 非 | 同 | 無 | 不 | 非 |
|------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 常 | | | | 常 |
| | | | 意 | 同 | 不 |
| | 同 | | | | 同 |
| | 意 | 意 | 見 | 意 | 意 |
| 1.後勤單位對預算經費能有效控管調整，避免浪費..... | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 2.後勤單位對經費能有效運用於基層單位..... | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

- 3.後勤單位能全力支援貴單位維修經費之支應.....☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 4.貴單位提出經費需求，後勤單位能滿足其需要.....☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 5.後勤單位對經費核銷撥款作業迅速.....☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 6.後勤單位的預算能滿足裝備維修基本需求.....☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 7.後勤單位能依計畫有效執行年度預算.....☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 8.後勤單位能掌握裝備妥善狀況，正確評估裝備採購品項，滿足單位需求.....☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 9.後勤單位能於內部網頁上提供必要的資訊並定時更新.....☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 10.當貴單位遭遇問題時，後勤單位能即時協助解決☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 11.後勤單位能利用督導時機，輔導基層單位人員瞭解後勤工作執行重點☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 12.後勤單位所承諾的事項都能即時完成☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 13.後勤單位能適時、適地的撥補各項裝備，滿足單位需求☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 14.對於後勤單位整體績效的表現，值得您的信任☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 15.後勤單位與上、下級單位協調溝通良好☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 16.後勤單位網路流程設計簡便，容易進行快速而有效的操作☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 17.後勤單位作業流程的簡化，能符合單位需求☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 18.後勤單位裝備維修單一窗口網頁的建置，能方便單位進行線上申請作業☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 19.後勤單位提供多種申辦管道(網路、電話、傳真或e-mail)，能夠即時有效提供服務☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 20.貴單位提出申請後至裝備完成維修、撥補之等待期限，符合您的期望☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 21.後勤單位能適時修頒規定，以滿足現行作業需求☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 22.後勤單位能有效管理庫房，提昇閒置裝備之使用率☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 23.後勤單位鼓勵後勤人員終身學習，能提昇後勤人員專業素質☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 24.後勤單位辦理各項後勤業務講習，能強化後勤人員本職學能☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 25.歷練後勤工作，對於個人未來生涯發展有正面助益☐ ☐ ☐ ☐ ☐

- 26.後勤單位能運用資訊化管理，節約後勤業務人力，提昇作業效率☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 27.後勤單位應有完整的經管制度，以落實後勤人員專業化的培訓☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 28.後勤人員樂於學習新的事務與知識☐ ☐ ☐ ☐ ☐

第二部份：後勤支援滿意度

下列各題是想瞭解您對東部地區巡防局後勤支援滿意度的實際感受，請您詳閱問題陳述的內容，並請在與您意見最相符的答案□內打勾填選。

非 滿 無 不 非
常 常
意 滿 不
滿 滿
意 意 見 意 意

- 1.後勤單位維修單一窗口網頁的使用方便性，您認為.....☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 2.對於後勤單位作業流程簡化作爲，您認為.....☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 3.後勤單位維修管理程序與機制，能隨著需求彈性調整，您認為...☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 4.後勤單位各項業務作業流程標準化的程度，您認為.....☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 5.後勤單位的服務與行政效率，您認為.....☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 6.後勤人員具有豐富的實務工作經驗，您認為.....☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 7.後勤人員具有足夠的專業知識，您認為.....☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 8.後勤人員具有足夠的專業能力處理解決問題，您認為.....☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 9.後勤人員解決您窒礙問題的結果能令您滿意，您認為.....☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 10.後勤人員能提供您充分維修知識與相關資訊，您認為☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 11.後勤人員具有良好的溝通協調能力，您認為☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 12.後勤人員對詢問問題（或抱怨）的回應態度，您認為☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 13.後勤人員對問題處理的回應速度，您認為☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 14.後勤單位處理裝備維修，都能迅速且有效率的完成，您認為 ...☐ ☐ ☐ ☐ ☐

- 15.後勤單位能準確預估並告知裝備修妥時間，您認為☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 16.等待裝備完修的時間，能符合貴單位的期望，您認為☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 17.後勤單位能管制裝備維修時間，使貴單位對任務遂行影響程度降到最低，您認為.....☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 18.後勤單位維修裝備其管制專業能力，能使貴單位無後顧之憂，您認為.....☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 19.後勤單位目前所提供之裝備維修服務方式是最便捷的，您認為.....☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 20.後勤單位撥補裝備之品質，您認為.....☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 21.後勤單位撥補裝備之實用性，您認為.....☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 22.後勤單位撥補裝備之時效性，您認為.....☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 23.後勤單位撥補之裝備，能滿足貴單位需求，您認為.....☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 24.後勤單位撥補裝備能維護個人及單位權益，您認為.....☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 25.後勤單位撥補裝備有其計畫性，能使貴單位裝備保持新穎堪用，您認為.....☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 26.後勤單位生活設施改善作為，能提升官兵生活品質，您認為.....☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 27.貴單位提出生活設施改善需求，後勤單位能滿足貴單位需求，您認為.....☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 28.貴單位現有廳舍設施功能完善，能滿足官兵生活基本所需，您認為.....☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 29.對於後勤單位廳舍設施改善之品質，您認為.....☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 30.對於後勤單位廳舍設施改善之時效性，您認為.....☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 31.對於後勤單位廳舍設施改善之管制作為，您認為.....☐ ☐ ☐ ☐ ☐

第三部份：個人背景資料

請您填選個人的背景資料，在適當的□內打勾，無須填寫姓名。

- 1.年齡：☐ 20-24 歲 ☐ 25-29 歲 ☐ 30-34 歲 ☐ 35-39 歲 ☐ 40歲以上
- 2.教育程度：☐高中(職) ☐專科 ☐大學 ☐研究所以上
- 3.階級：☐士官 ☐尉官 ☐校官（含文職人員）

4.職務：☐主官（管） ☐副主官（管）

5.役別：☐志願役 ☐義務役

6.服務年資：☐ 1年以下 ☐ 1年-5年未滿 ☐ 5年-10年未滿 ☐ 10年-15年未滿
☐ 15年-20年未滿 ☐ 20年以上

7.服務單位：☐局本部 ☐查緝隊 ☐大隊

8.服務地區：☐花蓮地區 ☐台東地區

本問卷到此全部結束，請您再次確認是否有遺漏未答之
題目，再次感謝您的幫忙與配合！！



附錄二 正式問卷調查

東部地巡防局正副主官（管）人員對後勤支援績效評估之滿意度研究問卷調查

各位學長您好：

這是一份學術性的研究問卷，主要目的是探討「東部地巡防局正副主官（管）人員對後勤支援績效評估之滿意度研究」，期望從您所填答的問卷中瞭解您對東部地區巡防局後勤支援績效評估之滿意程度，進而提供管理者在未來制定政策及管理作為上之參考。本問卷中之各項問題並無標準答案，只是瞭解您個人的看法和實際感受，問卷採無記名方式進行調查，所有資料僅供本研究之用，絕不對外公開或做其他用途，懇請您予以協助作答，非常感謝您的熱心協助。

敬祝

身體健康

順心如意

台東大學區域政策與發展研究所

指導教授：王聖銘 教授

研究生：劉勝輝 敬上

本量表共區分為，第一部份：後勤支援績效評估，第二部份：後勤支援滿意度，第三部份：個人背景資料，請您逐項作答，再次感謝您！

第一部份：後勤支援績效評估

下列各題是想瞭解您對東部地區巡防局後勤支援績效評估的實際感受，請您詳閱問題陳述的內容，並請在與您意見最相符的答案□內打勾填選。

非 同 無 不 非
常 常
意 同 不
同 同
意 意 見 意 意

- 1.後勤單位的預算能滿足裝備維修基本需求.....□ □ □ □ □
- 2.後勤單位對預算經費能有效控管調整，避免浪費.....□ □ □ □ □

- 3.後勤單位能依計畫有效執行年度預算.....☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 4.對於後勤單位整體績效的表現，值得您的信任.....☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 5.當貴單位遭遇問題時，後勤單位能即時協助解決.....☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 6.後勤單位對經費核銷撥款作業迅速.....☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 7.後勤單位能掌握裝備妥善狀況，正確評估裝備採購品項，滿足單位需求.....☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 8.歷練後勤工作，對於個人未來生涯發展有正面助益.....☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 9.後勤單位鼓勵後勤人員終身學習，能提昇後勤人員專業素質.....☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 10.後勤單位辦理各項後勤業務講習，能強化後勤人員本職學能 ...☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 11.後勤人員樂於學習新的事務與知識☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 12.後勤單位能適時修頒規定，以滿足現行作業需求☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 13.後勤單位能有效管理庫房，提昇閒置裝備之使用率☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 14.後勤單位能利用督導時機，輔導基層單位人員瞭解後勤工作執行重點☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 15.後勤單位提供多種申辦管道(網路、電話、傳真或e-mail)，能夠即時有效提供服務☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 16.後勤單位作業流程的簡化，能符合單位需求☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 17.後勤單位能適時、適地的撥補各項裝備，滿足單位需求☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 18.貴單位提出申請後至裝備完成維修、撥補之等待期限，符合您的期望☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 19.後勤單位能於內部網頁上提供必要的資訊並定時更新☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 20.後勤單位所承諾的事項都能即時完成☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 21.後勤單位裝備維修單一窗口網頁的建置，能方便單位進行線上申請作業☐ ☐ ☐ ☐ ☐

第二部份：後勤支援滿意度

下列各題是想瞭解您對東部地區巡防局後勤支援滿意度的實際感受，請您詳閱問題陳述的內容，並請在與您意見最相符的答案□內打勾填選。

非常滿意
 滿意
 無意見
 不滿意
 非常不滿意

- 1.對於後勤單位廳舍設施改善之品質，您認為.....☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 2.貴單位現有廳舍設施功能完善，能滿足官兵生活基本所需，您認為.....☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 3.後勤單位撥補裝備能維護個人及單位權益，您認為.....☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 4.後勤單位生活設施改善作為，能提升官兵生活品質，您認為.....☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 5.後勤單位撥補裝備之實用性，您認為.....☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 6.後勤單位撥補裝備有其計畫性，能使貴單位裝備保持新穎堪用，您認為.....☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 7.貴單位提出生活設施改善需求，後勤單位能滿足貴單位需求，您認為.....☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 8.後勤單位撥補之裝備，能滿足貴單位需求，您認為.....☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 9.後勤單位撥補裝備之時效性，您認為.....☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 10.後勤單位撥補裝備之品質，您認為☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 11.後勤單位的服務與行政效率，您認為☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 12.後勤單位能管制裝備維修時間，使貴單位對任務遂行影響程度降到最低，您認為☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 13.等待裝備完修的時間，能符合貴單位的期望，您認為☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 14.後勤人員解決您窒礙問題的結果能令您滿意，您認為☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 15.後勤單位維修裝備其管制專業能力，能使貴單位無後顧之憂，您認為☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 16.後勤人員具有豐富的實務工作經驗，您認為☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 17.後勤單位處理裝備維修，都能迅速且有效率的完成，您認為 ...☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 18.對於後勤單位廳舍設施改善之時效性，您認為☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 19.後勤人員對問題處理的回應速度，您認為☐ ☐ ☐ ☐ ☐

- 20.後勤人員具有足夠的專業能力處理解決問題，您認為☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 21.後勤人員能提供您充分維修知識與相關資訊，您認為☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 22.後勤人員具有足夠的專業知識，您認為☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 23.後勤人員具有良好的溝通協調能力，您認為☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 24.後勤人員對詢問問題（或抱怨）的回應態度，您認為☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 25.後勤單位目前所提供之裝備維修服務方式是最便捷的，您認為☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 26.對於後勤單位廳舍設施改善之管制作為，您認為☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 27.後勤單位能準確預估並告知裝備修妥時間，您認為☐ ☐ ☐ ☐ ☐

第三部份：個人背景資料

請您填選個人的背景資料，在適當的☐內打勾，無須填寫姓名。

- 1.年齡：☐ 20-24 歲 ☐ 25-29 歲 ☐ 30-34 歲 ☐ 35-39 歲 ☐ 40歲以上
- 2.教育程度：☐高中(職) ☐專科 ☐大學 ☐研究所以上
- 3.階級：☐士官 ☐尉官 ☐校官（含文職人員）
- 4.職務：☐主官（管） ☐副主官（管）
- 5.役別：☐志願役 ☐義務役
- 6.服務年資：☐ 1年以下 ☐ 1年-5年未滿 ☐ 5年-10年未滿 ☐ 10年-15年未滿
☐ 15年-20年未滿 ☐ 20年以上
- 7.服務單位：☐局本部 ☐查緝隊 ☐大隊
- 8.服務地區：☐花蓮地區 ☐台東地區

本問卷到此全部結束，請您再次確認是否有遺漏未答之
題目，再次感謝您的幫忙與配合！！