

以TCSI模式評估新竹科學工業園區之民眾滿意度

賀力行, 林智堅, 王明郎

科技管理學系

管理學院

ho@chu.edu.tw

摘要

科技產業之於全球，乃至於單一國家之經濟發展，均扮演重要之角色。TCSI 目前含括了組成 60%GDP 的 44 個產業，台灣科技產業目前對 GDP 的貢獻約為 32%左右，故就國家顧客滿意度的衡量而言，科技產業的重要性當不可言喻。宏觀上，顧客滿意指標可用以評價國民經濟體系運行品質的好壞，而現代品質管理的觀念，已逐漸自重視顧客滿意度(customer satisfaction)移轉至重視利害關係人滿意度(stakeholder satisfaction)。衡諸新竹科學園區過去的成功經驗，亦得以驗證利害關係人之一一週遭居民，對新竹科學園區的支持不可或缺。有鑑於此，本研究擬針對新竹科學園區周邊居民進行民眾滿意度調查，期望藉由此一調查結果，了解周邊居民心中的觀感，借以改善竹科運作機制、持續改善與周邊居民間之關係，以強化竹科的競爭優勢。本研究以 TCSI 模式探討民眾對於竹科的滿意度與信任程度，且以結構方程模式分析主要影響滿意與信任之指標與構面，藉以幫助竹科園區管理局找出提升民眾滿意與信任的最有效之方法。最後，本研究亦將計算TCSI分數，並與其它產業比較，以提供園區管理局跨業外部標竿學習(external benchmark learning)。

關鍵字：台灣顧客滿意度模式、新竹科學工業園區、結構方程模式