

?

?

第一章	緒論	
第一節	研究背景及動機	1
第二節	研究目的與問題	3
第三節	研究方法與範圍	5
第四節	重要名詞界定	7
第二章	文獻探討	
第一節	服務品質的意義	9
第二節	服務品質的理論基礎	19
第三節	相關領域之研究	31
第四節	國立大學校院組織現況	35
第五節	會計單位組織內涵與職責	38
第三章	研究設計與實施	
第一節	研究對象	45
第二節	研究方法與架構	46
第三節	研究假設	47
第四節	研究工具	48
第五節	研究實施與資料分析方法	58
第四章	資料分析與討論	
第一節	基本資料分析	61
第二節	期望與實際感受服務品質之現況	63
第三節	期望服務品質與感受品質差異之分析	69
第四節	背景變項對期望服務品質與感受品質之關係	71

第五節	背景變項、期望服務品質對感受品質的預測力分析	83
第六節	研究假設之驗證	86
第五章	結論與建議	
第一節	研究發現	93
第二節	結論與建議	97
附錄一	主計機構人員設置管理條例	103
附錄二	會計法第四章內部審核	113
附錄三	內部審核處理準則	117
附錄四	審計法	123
附錄五	審計機關核定各機關人員財務責任作業規定	135
附錄六	國立大學校院會計行政服務品質預試問卷調查表	143
附錄七	國立大學校院會計行政服務品質問卷調查表	147
參考書目		151

## 婿??

表2-1	服務定義彙整表	11
表2-2	服務品質定義彙整表	17
表2-3	SERVQUAL量表構面及意義之比較	27
表2-4	修正SERVQUAL量表的構面與衡量項目	28
表2-5	服務品質量表之比較	30
表2-6	有關服務品質研究文獻彙整表	31
表2-7	85-94學年度大專院校概況統計表	36
表3-1	問卷大學院校統計表	45
表3-2	編製問卷之過程	48
表3-3	期望服務品質預試問卷項目分析結果摘要	51
表3-4	實際感受服務品質預試問卷項目分析結果摘要	52
表3-5	期望服務品質因素分析結果摘要	53
表3-6	實際感受服務品質因素分析結果摘要	55
表3-7	期望服務品質問卷內部一致性係數摘要	57
表3-8	實際感受服務品質問卷內部一致性係數摘要	58
表4-1	業務單位人員問卷填答基本資料分析	62
表4-2	期望服務品質問卷各題項之平均數及標準差	64
表4-3	整體期望服務品質問卷各層面之平均數與排序	65
表4-4	實際感受服務品質問卷各題項之平均數及標準差	67
表4-5	整體實際感受服務品質問卷各層面之平均數與排序	68
表4-6	期望服務品質與實際感受服務品質之成對t檢定摘要	69
表4-7	性別對期望服務品質看法之t考驗摘要	72
表4-8	年齡對期望服務品質看法之變異數分析摘要	72
表4-9	服務年資對期望服務品質看法之變異數分析摘要	73
表4-10	教育程度對期望服務品質看法之變異數分析摘要	74

表4-11	婚姻狀況對期望服務品質看法之變異數分析摘要	75
表4-12	擔任職務對期望服務品質看法之變異數分析摘要	76
表4-13	學校類型對期望服務品質看法之變異數分析摘要	76
表4-14	性別對實際感受服務品質看法之t考驗摘要	77
表4-15	年齡對實際感受服務品質看法之變異數分析摘要	78
表4-16	年資對實際感受服務品質看法之變異數分析摘要	79
表4-17	教育程度對實際感受服務品質看法之變異數分析摘要	80
表4-18	婚姻狀況對實際感受服務品質看法之變異數分析摘要	81
表4-19	擔任職務對實際感受服務品質看法之變異數分析摘要	81
表4-20	學校類型對實際感受服務品質看法之變異數分析摘要	82
表4-21	期望服務品質與服務品質滿意度各層面相關係數	83
表4-22	背景變項虛擬編碼表	84
表4-23	期望服務品質對整體實際服務品質逐步多元迴歸分析摘要表	85
表4-24	背景變項、期望服務品質對整體實際服務品質逐步多元迴歸分析摘要	86

???

圖1-1	研究步驟流程	6
圖2-1	PZB服務品質缺口分析模式	25
圖3-1	研究架構	46

## ？ 心

近幾年來，我國大學校院的校數不斷的擴增，各校面臨招生越來越困難的情形，如何營造良好的學習環境，更好的服務品質，進而提升競爭力，將是決定學校未來的關鍵課題。因此，高等教育機構對於「服務品質」提升的研究也更加重視。本研究藉由國立大學校院各業務單位人員對其組織內之會計單位所提供服務的期望與實際感受，討論會計行政服務品質之現況，並分析各因素層面間相互之關係，進而提供學校主管人員參考，以提升服務品質。

本研究採問卷調查法，以國立大學校院業務單位人員進行問卷調查，以統計方法考驗研究假設，並依結果提出研究結論與建議。研究發現如下：

- 一、業務單位人員對於會計行政期望服務品質，傾向於重要的看法，實際感受服務品質，傾向於滿意。其中「可靠性」層面的重要程度最高，滿意度也最高。
- 二、會計行政期望服務品質平均數高於實際感受，顯示會計單位的服務設備和人員之間的意見溝通最需要加強與改進。
- 三、預期服務品質除了「同理心」未達顯著差異外，其餘皆達顯著差異，且女性人員顯著高於男性人員。
- 四、不同性別業務單位人員對於實際感受服務品質有顯著差異，且女性人員顯著高於男性人員；擔任主管職務顯著高於非主管人員。
- 五、會計行政期望服務品質與實際感受品質呈現顯著正相關，亦即期望服務品質愈高，實際感受滿意度愈高。期望與實際感受服務品質中，以「反應可靠性」層面正相關性最高。

六、「有形性」與「性別」層面對實際感受最具預測力，且又以「有形性」層面的解釋力最高。

關鍵詞：校務基金、服務品質、會計行政