

東海大學公共事務在職專班碩士論文

指導教授：傅恆德博士

國立大學校院會計行政服務品質  
之研究

碩士班研究生：簡淑媛

中華民國九十五年十二月二十六日

?? ? 嶮

?? 乏 ??? ? ? ? ?

??????

教育為立國之本，高等教育的主要目標在於培育優秀人才，提升文化教育，陶冶人文素養，發展學術研究，同時亦加強學生社會適應能力，使其蘊含國際視野與胸襟，帶動科技創新及國家經濟成長，其成效攸關國家發展至深且鉅。

目前國立大學校院的預算制度是校務基金，最主要的特色為部分預算經費需自籌。校務基金之實施旨在促進財務有效運作，提高行政績效，提升教育品質，是政府預算制度上的一次重大變革。<sup>1</sup>讓學校的經營引進企業化經營的成本效益理念，積極開源節流，辦理推廣教育、建教合作，期使產業與學術結合，以增裕學校財源，開創學術與產業雙贏之新局，提升大學之競爭力。<sup>2</sup>

國立大學校院會計人員是屬於政府主計人員，而政府機關設置主計部門，最重要的功能是促使國家有限之資源，做合理而有效的分配與運用，健全財務管理，以提升國家整體經濟發展。在各個政府機構中，主計人員負責預算的彙編、法定預算的執行、會計事務的處理、決算的編製等重要事務，並提供統計分析資料，表達政府財務狀況取信於民，以利政務推展，達成國家整體建設目標。

<sup>1</sup> 曾志朗，《國立大學校務基金問答彙編》。台北：教育部，民 89.5，再版。

<sup>2</sup> 教育部修編小組，《國立大學校務基金問答彙編》。台北：教育部，民 89.5，再版。

我國主計制度是採超然獨立之精神，主計一條鞭之制度。<sup>3</sup>亦即各機關主（會）計人員，由主管主計機關依法任免遷調，使主計業務之處理不受非法之干涉。因此國立大學校院會計人員具有兩種身份：一為所屬上級主計機構之一份子，另一為所服務機關的一份子，所以會計人員必須同時受兩個機關的指揮與監督。換言之，主計人員一方面要遵照中央政府法令及相關規定，另一方面要配合校長治校理念的需要，滿足教授、學生的要求，如何取得兩面之平衡，使會計人員面對嚴竣的挑戰。<sup>4</sup>

會計行政之目的，係配合全校各教學與行政單位業務之推動，以利整體校務之運作，達成學校教育之目標。學校是集合眾多師生進行教學活動的場所，學校的各項行政措施，都是為了支援教學，而學校所有教學研究活動、學生諮商輔導活動、校舍興建及修繕、設備擴充及維護等，所有經費收支，都與會計工作密切相關，所以會計行政是學校行政重要的動力。換言之，會計行政與組織運作習習相關。因此，值此政府推動國立大學校院以企業化經營的辦學理念，扮演財務管理者角色的會計人員，除了加強專業能力與溝通協調的能力外，更須學習企業「以客為尊」的服務理念，提升服務品質，以因應時代變遷。

？ ？ ？ ？ ？

自從我國加入世界貿易組織(WTO)後，國外大學紛紛積極來台招生。加上近十幾年來，國內高等教育校數不斷的增加，而人口出生率卻逐年下降，如何吸引優秀學生就讀，已成為國內各大學校院必須認真思考的課題。所以近幾年來，服務品質的觀念在高等教育中受到重視的程度不斷增加，就好像在其他服務業一

<sup>3</sup> 行政院主計處，《主計建制六十周年紀念集》。台北，民 80，頁 51。

<sup>4</sup> 社論，面向新年挑戰，發揮主計功能，《主計月報》，第 87 卷，第 1 期，民 88，頁 2。

樣。服務品質優良與否，也將是學校具有競爭優勢的關鍵所在，甚至可能影響學生選擇就讀的意願。<sup>5</sup>

由於學生人數的多寡，會直接影響學校的財務收入，所以各校在面臨招生越來越困難的情況下，如何營造良好的學習環境，激勵教職員工服務熱忱，提供更好的服務品質，以吸引優秀的學生就讀，進而提升競爭力，是決定學校未來的關鍵課題。因此，近幾年高等教育機構對於「服務品質」提升的研究也更加重視。但是針對國立大學校院會計單位服務人員對內部其他單位同仁服務品質的研究卻付之闕如，因此，本研究乃以此主題為探討的方向。

如何瞭解分析顧客（學校業務單位成員）對會計人員的期望進而提升服務品質，是本研究主要動機所在。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，來衡量學校會計行政之服務品質，做一分析與探討。

?? 乏 ??? 咖? 櫛

基於前述研究動機，茲就本研究目的與問題分述如下。

??????

本研究目的可歸納以下幾點：

一、瞭解國立大學校院業務單位人員對會計行政服務品質的期望與實際感受的現況。

---

<sup>5</sup> 劉宗哲，大學形象與服務品質對學生滿意度之影響，〈東吳經濟商業學報〉，第 52 期，民 95，頁 214。

- 二、探討國立大學校院業務單位人員對會計行政服務品質的期望與實際感受的差距，作為改善會計服務品質的參考依據。
- 三、瞭解國立大學校院業務單位人員對於會計行政期望服務品質與實際感受服務品質的滿意度，是否因背景變項的不同而有所差異。
- 四、探討國立大學校院業務單位人員對於會計行政期望服務品質與實際感受服務品質各因素層面間之關係。
- 五、瞭解國立大學校院業務單位人員背景變項、預期服務品質對實際感受服務品質的聯合預測力。
- 六、針對分析與研究結果提出建議，作為有關單位對提升會計人員服務品質的參考。

？ ？ ？ ？ ？ 櫛

本研究根據上述研究動機與目的，進而探討出下列幾項具體問題：

- 一、國立大學校院業務單位人員對會計行政服務品質的期望與實際感受滿意度的現況為何？
- 二、國立大學校院業務單位人員對會計行政服務品質的期望與實際感受滿意度是否有差距？
- 三、不同背景變項的國立大學校院業務單位人員對於會計行政期望服務品質是否有顯著差異？
- 四、不同背景變項的國立大學校院業務單位人員對於會計行政服務品質的實際感受滿意度是否有顯著差異？
- 五、國立大學校院業務單位人員對於會計行政期望服務品質與實際感受滿意度各因素層面間之相關為何？
- 六、國立大學校院業務單位人員背景變項與預期服務品質對實際感受服務品質是否有聯合預測力？

## ?? 乏 ??? 咖啡?

針對上述研究問題與目的,本節將就本研究方法與範圍敘述如下:

??????

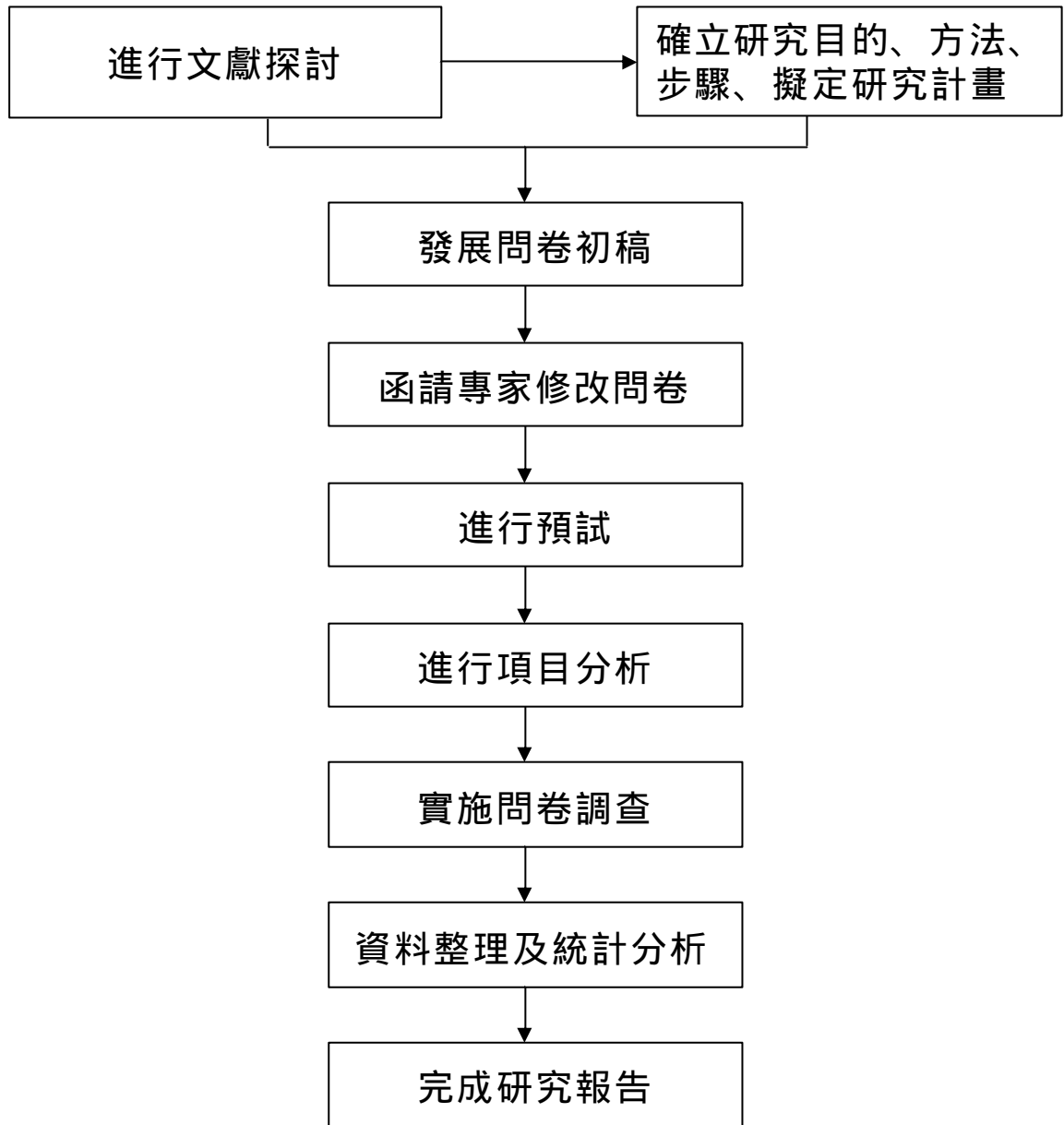
本研究的研究方法,採問卷調查法(survey),經由國內、外相關文獻探討,並參考相關研究以發展本研究所需的調查問卷,以隨機叢集取樣之方式,對全國國立大學校院業務單位人員進行問卷填答,再將資料統計整理,並使用 SPSS 統計軟體進行問卷分析,以獲取本研究結果。

研究的步驟流程如圖 1-1 所示。說明如下:首先進行文獻探討,蒐集國內外有關服務品質相關文獻,進行探討與分析,同時與指導教授討論確立研究目的、選擇適當研究方法、規劃研究步驟及擬定研究計畫。

其次,根據文獻探討之資料發展問卷初稿,再函請專家修改問卷,以建立專家效度。此外亦進行預試工作,待問卷初稿回收完成後,進行項目分析,刪除不適當之題目,以確立正式問卷。並以國立大學校院業務單位人員為研究對象,採用叢集抽樣的方式,進行問卷調查。

俟調查問卷回收後,再整理問卷調查資料,並使用 SPSS 統計軟體進行問卷分析工作,並將結果分別說明。最後依據整體研究之發現,撰寫結論與建議,完成研究報告。

圖 1-1：本研究步驟流程



資料來源：本研究繪製。

???? 兵?

本研究的範圍，可以從研究內容、研究地區與研究對象三方面說明如下：

?????? 力岬

- (一) 研究標的—以服務品質之五個構面(有形性、可靠性、反應性、保證性、同理心)瞭解學校業務單位人員對會計行政服務的期望與實際感受。
- (二) 研究背景變項—性別、年齡、學歷、工作性質、職務、服務年資、婚姻狀況、服務機關類型等。

?????? 力岍

研究地區係以全國的國立大學校院為研究範圍，包括台灣省、台北市、高雄市、金門縣。

?????? 力岍

本研究選取服務於國立大學校院正式編制內兼行政之教師、員工(不含會計人員)，進行問卷調查。

?? 乏 攢少? 峭??

?????? 棱

本研究所稱大學校院，是指依法可以授予學士以上學位的高等教育機構，包含大學及獨立學院。大學校院其所需基本需求經費由教育部補助並編列校務基金預算者，稱為國立大學校院。

??? ???? ?

本研究所稱之業務單位人員，係指研究調查期間服務於全國國立大學業務單位之人員(非會計人員)，其層級包含編制內兼行



政職務之教師、行政主管、專門委員、組長、秘書、編審、專員、組員、辦事員、書記、技工、工友等。

??????

本研究所稱之國立大學校院會計人員，係指研究調查期間服務於全國國立大學校院會計室之人員。其層級包含編制內的會計主任、專門委員、組長、組員、辦事員等，以及編制外但於會計單位服務的約僱人員、行政助理。其工作內容為：校務基金預算之籌劃編製、預算之審議、預算之執行與控制、決算報告之編製、帳表財務活動的記錄、分類、彙總、報導、公告、分析與解釋、內部控制的執行、財物採購之監辦等。

匕?? ? 摠

「校務基金」係屬特種基金之一種，採行「校務基金」運作，是近幾年來教育改革的重要作法之一，這種制度係為改善資源浪費與消化預算之缺點，以及鼓勵國立大學校院籌得較多教育資源，紓解政府財政困難。此外，經由經費的自主與彈性，各校更能自主發展與規劃其校務，建立學校特色，提升教育品質。

校務基金預算之特性為：

- 一、 國庫撥補額及政府補助收入外，法定預算僅代表一項執行計畫之承諾，並不代表一項政府提供之可用資源。
- 二、 受益付費原則，除特殊項目外，成本與費用不受法定預算額度限制，按業務量伸算，並列入年度決算辦理。
- 三、 年度賸餘可留供基金循環運用。
- 四、 僅將國庫撥補額及政府補助收入編入中央政府總預算。

## ???? ???? 峯

政府凡百庶政，均以回應並滿足民眾需求(citizen demands)為依歸，亦即民眾需求乃是行政運作的基本憑藉。<sup>6</sup>換言之，公共服務旨在提供公共利益，服務社會大眾，而其所提供的服務是否符合民眾的需要，能否得到公眾的認同，則有賴於服務品質的提升，因此，本章將深入探討服務品質的理論及相關研究，藉以建構本研究理論基礎，並期望能找出國立大學校院會計行政服務品質的關鍵因素，以作為本研究實證探討之用。

## ?? 乏 ? ? 役? km 券

有關服務(service)、品質(quality)及服務品質(service quality)的意涵，過去有很多學者研究並提出不同的看法，本節將就服務品質相關的定義作進一步的探討，以作為本研究理論基礎。

???? ? 役? 券????

???? ?? 券

服務(service)一辭是來自拉丁語的 *servitium*，原本是「奴隸奉侍」的意思，後來隨著時代變遷，意義也有所變化。<sup>7</sup>服務是一個抽象的概念，是無形的，是以滿足需要者為目的的一種社會活動。茲就國內外學者對「服務」所作的定義分述如下：

<sup>6</sup> 吳定、張潤書、陳德禹、賴維堯編著，《行政學(一)》。國立空中大學修訂四版，民 93.8，頁 515。

<sup>7</sup> 戴久永，《品質管理》。台北：三民書局，民 87，頁 565。

Regan認為服務具有四種特性：無形性(intangibility)、不可分割性(inseparability)、不可庫存性(perishability)、變異性(heterogeneity)，亦即服務是無形的，並非實體可見，服務和消費是同時存在的，須隨著顧客的需求而隨時做調整，不似產品可以庫存。<sup>8</sup> Parasuraman, Zeithaml and Berry三位學者也提出服務具有無形性(intangibility)、不可分割性(inseparability)、異質性(heterogeneity)及易逝性(perishability)等四個特性。Philip Kotler 認為服務是無形的，不會牽涉到任何實體的產品，是一個組織提供另一群體的利益與活動。<sup>9</sup> Lovelock 認為服務是一種商品，與一般產品不同，亦即服務是在服務提供的過程中與顧客產生互動，人員是產品組成的一部分，與時間因素相關連，所以難以保持一致的品質標準，且無法儲存。<sup>10</sup> 石川馨認為「服務為不生產實體物品之有效工作。」<sup>11</sup> 淺井慶三郎指出服務係經由人類勞動過程所產生，依存於人類行為而非物質的實體。<sup>12</sup>

Christian Gronroos則認為服務乃是一個或一連串的活動，其本質是無形的，係發生於消費者與提供服務人員間的互動。<sup>13</sup> William J. Stanton認為服務是指提供需滿足那些可個別辨認、無形的活動，且不必然與商品或其他服務之出售有所聯結。<sup>14</sup> Murdick, Barry and Russell也認為服務是一種經濟的活動，這些活動包含時間、地點及心理效用。<sup>15</sup> Ken Irons對於服務的看法則是：服務是一種策略性的思考，是社會轉型中的一部分。服務必須因顧客、因情況

---

<sup>8</sup> W. J., Regan, "The Service Revolution," *Journal of Marketing*, Vol. 27, 1963, pp. 32-36.

<sup>9</sup> P., Kotler, *Marketing Management: Analysis, Planning Implementation and Control*, 8th ed., Prentice-Hall, New York, 1991, pp. 464.

<sup>10</sup> C. H., Lovelock, "Developing Global Strategic for Service Business," *California Management Review*, 38(2):64-86, 1991.

<sup>11</sup> 鍾朝嵩譯，石川馨著，《日本式品質管理》。桃園：先鋒企業管理發展中心，民 75。

<sup>12</sup> 謝森展譯，淺井慶三郎、清水滋著，《服務行銷管理》。台北：創意文化事業，民 78。

<sup>13</sup> Christian, Gronroos, *Service Management and Marketing*, Lexington Books, MA: Lexington, 1990.

<sup>14</sup> Stanton, William J., Futrell, Charles, *Fundamentals of Marketing*, McGraw-Hill, 1987, p. 496.

<sup>15</sup> R. G., Murdick, R. Barry, and R. S. Russel, *Service Operations Management*. New York: Allyn and Bacon, 1990.

的不同而有不同的對待方式。<sup>16</sup>Beckwith則認為服務是某人對某事的一項保證，一種承諾。<sup>17</sup>衫本辰夫亦認為服務是直接或間接以某種型態，有代價地供給需要者所要求的事物。服務以滿足需要者的要求為前提，為了達成企業目的並確保必要利潤而從事的活動。<sup>18</sup>顧志遠認為服務是為了滿足人類需求，可能會隨著有形物品轉移，經過這個過程，創造了比原先所提供產品或服務更大的價值及便利。<sup>19</sup>

綜合上述學者之看法：所謂「服務」是指人與人之間的一種互助互動行為。換言之，服務是由某一個人或群體，為了滿足他人的需求或便利而採取的各種活動，這種活動基本上是无形的，有時可能伴隨有形產品轉移的社會行為。茲將服務定義彙整如附表2-1：

表2-1：服務定義彙整表

學者專家	年代	服務的定義
Regan	1963	服務具有無形性、不可分割性、不可庫存性、變異性。
Lovelock	1979	服務是附加在產品上，消費者可以得到產品的效用或價值。
衫本辰夫	1986	服務是直接或間接以某種型態，有代價地供給需要者所要求的事物。服務以滿足需要者的要求為前提，為了達成企業目的並確保必要利潤而從事的活動。
石川馨	1986	服務是不生產實體物品的有效工作。
William J. Stanton	1987	服務是指提供需滿足的那些可個別辨認、無形的活動，且不必然與商品或其他服務之出售有所聯結。

<sup>16</sup> Ken, Irons, *Managing Service Companies: Strategies for Success*, Cambridge: Cambridge University Press, 1994.

<sup>17</sup> H., Beckwith, *Selling the Invisible*. New York: Warner, 1997.

<sup>18</sup> 盧淵源譯，衫本辰夫著，《事務、營業、服務的品質管制》，中興管理顧問公司，民 75，頁 101。

<sup>19</sup> 顧志遠，服務系統設計與管理模式之研究-以醫療服務系統驗證，博士論文，國立清華大學工業工程研究所，民 80。

淺井慶三郎	1989	服務是指由人類勞動所產生，依存於人類行為而非物質的實體。
Murdick, Barry and Russell	1990	服務是一種經濟的活動，是一個或一連串的活動，本質上屬無形性，且發生於消費者與提供服務人員間的互動。
Christian Gronroos	1990	服務是一個或一連串的活動，其本質上具無形性，係發生於消費者與提供服務一方人員間的互動。
Philip Kotler	1991	服務是一個組織提供另一群體的任何活動與利益。基本上是无形的，不會牽涉任何實體的所有權，且不必要附屬於實體的產品。
顧志遠	1991	服務是一種可能伴隨有形物品轉移，滿足人類需求的活動，透過這個過程，創造比原先所提供物品或服務更大的便利及價值。
Lovelock	1991	服務是一種商品，與一般產品不同，意即服務是在服務提供的過程中與顧客產生互動，人員是產品組成的一部分，與時間因素相關連，所以難以保持一致的品質標準，且無法儲存。
Ken Irons	1994	服務是一種策略性的思考，是社會轉型中的一部分。由於顧客不斷地要求完美，服務必須因顧客、因情況的不同而有不同的對待。
Beckwith	1997	服務是某人對某事的一項保證，一種承諾。

資料來源：本研究整理。

## 二、 ？ ？ ？ ？

服務與一般實體產品不同，Regan於1963年即提出服務的特性，分為無形性、不可分割性、不可庫存性、變異性。<sup>20</sup>其後許多學者也陸續加以探討，其中Parasuraman, Zenithal and Berry三位學者於1985年歸納出服務的四個特性：為無形性、不可分割性、異質性及易逝性。<sup>21</sup>茲分述如下：

<sup>20</sup> Regan, op. cit., 32-36.

<sup>21</sup> Parasuraman, op. cit., 33-46.

### 1.無形性(intangibility)

此乃服務最基本的特性，是服務和產品最主要的區別。服務是一種行為、而非實體物品，服務在購買之前是看不到、摸不到的，所以消費者很難在事前去評估服務品質的好壞，因此必須消費者對於服務提供者具有信心，才會有消費行為。

### 2.不可分割性(inseparability)

指服務的消費與服務的提供是不可分割的，亦即服務的生產與消費是同時進行的，所以消費者在服務提供過程中與服務提供者是結合在一起的。

### 3.異質性(heterogeneity)

是指服務具有高度可變性，不似有形的產品，是利用規格化、標準化的機械設備來生產製造，產品品質具同質性。服務會因服務提供者的不同、或提供服務的時間與地點不同，而產生服務品質的不一致性。

### 4.易逝性(perishability)

服務的提供是具有即時性的、無法儲存的，不似實體產品可以大量生產儲存，留供以後使用或出售。例如，舉辦一場音樂演奏會活動，在演奏進行中，未坐滿的空位當時未使用，效用就消失了。

綜合上述學者對服務的定義及特性：服務是無形的、是具即時性的、服務的生產與消費是同時進行的、無法儲存的。服務是人類活動的行為或績效。在服務的生產過程中，讓顧客有積極投入及參與的機會。<sup>22</sup>而政府部門服務社會大眾是透過機關組織系統

---

<sup>22</sup> C. Morgan, and S. Murgatroyd, *Quality Management in the Public Sector ? An International Perspective*, Philadelphia: Open University Press, 1994 , p.10.

性的機制，將資訊傳達給民眾，讓資源共享，並透過日常的運作機能加強公務人員的責任感，以保障公眾利益。

國立大學校院是屬政府部門的一份子，主要目標是培育優秀人才、提升人文素養。教育是服務性的工作；是人與人之間的互動行為，例如：老師在提供授課服務的同時，學生也相對在接受學習，並且在授課過程中有參與表達意見的機會。而學校教育目標的達成，除了教學單位以外，行政工作是支援教學目標達成之重要部門，而會計單位更是扮演重要的角色，學校所有經費收支均須透過會計程序處理，會計單位服務的對象是其他業務單位的人員，再經由各業務單位服務人員直接對全校師生或家長提供相關業務的服務，以滿足師生或家長的需求。

?? ? 役?? 券

品質(quality)一詞，在日常生活中，應用相當普遍，但卻很難用一句話來定義它，由於品質優良與否的界定會因時間、因地點、因人員不同而產生差異，另一方面，因每個人觀點的不同而有不同的定義。

美國品管學會(ASOC)和歐洲品管組織(EOQC)將品質界定為：產品或服務所能滿足既定需求的能力的整體特質和特性。<sup>23</sup>

Philip B. Crosby 認為「和需求一致 (conformance to requirement)」就是品質，強調品質是「第一次就把工作做好 (do it right the first time)」，而「品質系統」的目的「在於預防而非檢驗」。工作的唯一標準是「零缺點 (zero defect) 」。<sup>24</sup>

---

<sup>23</sup> 戴久永，《品質管理》。台北：三民書局，民 87，頁 14。

<sup>24</sup> P. B., Crosby, *Quality is Free: The Art of Making Quality Creation*. New York: American Library,

享有「品質之神」美譽的Edwards Deming認為所謂品質就是「用最經濟的手段，製造出市場最有用的產品」的工作表現，並強調「品質是製造來的，而非檢驗出來的」。<sup>25</sup>

美國品管大師Joseph. M. Juran認為品質就是「合用性」(fitness to use)，在使用期間愈能滿足顧客需求的產品或服務，適合性愈高，反之則否。而合用性的意義在於「使產品在使用期間能滿足消費者的需要」，目的並不僅是銷售出去而已。<sup>26</sup>Juran在1992年再提出品質是產品在使用的期間能夠滿足顧客的需求，亦即以顧客期望為導向。<sup>27</sup>

日本品管大師石川馨認為品質是一種「能讓消費者或使用者的滿足，並且樂於購買的特質」，並強調「全公司品管觀念」(company-wide quality control, CWQC)，認為公司應追求產品品質、服務品質與工作品質，品質管理是由全面的經營管理做起。<sup>28</sup>

Feigenbaum認為品質的建立來自於企業各部門共同運作所產出完美零失誤的產品，不論有形與否，都能滿足顧客。「品質」絕對不是「最好的」，它只是在某些消費條件下的「最好」，這些條件是產品的價格及實際的用途」。<sup>29</sup>並認為品管的核心是「預防」而非「補救」。

陳耀茂認為品質是指公司內部管理的提升，要提高顧客的滿意度，並兼顧地球環保的責任，追求真善美，掌握未來顧客的需

---

1979.

<sup>25</sup> 《全面品質管理手冊》。台北：中國生產力中心編印，民 87。

<sup>26</sup> J. M., Juran, "A Universal Approach to Managing for Quality," *Quality Progress*, 19: 10-24, 1986.

<sup>27</sup> J. M., Juran, *Juran on Quality by Design: The New Steps for Planning Quality into Goods and Services*. New York: Free Press, 1992.

<sup>28</sup> 同註 11。

<sup>29</sup> 王克捷，《TQA 全面品質保證手冊：五位品管大師的理論演化》，再版。台北：中國生產力中心，民 87.2，頁 15。



求。<sup>30</sup>

綜合以上學者對品質的定義：品質是以最經濟的手段，生產消費者最需要、最合用的產品。即以消費者的期望為導向，生產最好的產品，滿足消費者的需求，提高消費者的滿意度。

?? ? ? 役?? 券

服務品質(service quality)是一個抽象的概念，係消費者主觀認知的感受，很難有一個客觀標準去衡量，茲就各學者所提服務品質的見解，概述如下：

Levitt認為服務品質係指服務結果能符合所設定的標準。<sup>31</sup>Churchill and Suprenant則認為服務品質係消費者對於服務滿意的程度，取決於接受服務後與原來期望服務差異之大小。<sup>32</sup>Lewis與Mitchell指出服務品質是顧客需求的程度。<sup>33</sup>Omachonu and Ross兩位學者認為「品質始於顧客，終於顧客」，組織的產出，無論是有形的產品或無形的服務，必須讓顧客、消費者滿意，如此品質的改善才有意義。<sup>34</sup>Bateson and Hoffman指出服務品質是顧客對服務提供者的表現所作之長期及整體性之評估而形成的態度。<sup>35</sup>陳明邦認為「服務品質」是善解人意、能夠用心傾聽以及負責任的態度。<sup>36</sup>徐堅白指出服務品質就是衡量服務的提供對消費者服務期望

---

<sup>30</sup> 陳耀茂，《服務品質管理手冊》。台北：遠流，民 88。

<sup>31</sup> T. Leavitt, "Production line Approach to Service," *Harvard Business Review*, 50 (September/October): 41-52, 1972.

<sup>32</sup> G. A. Churchill, and C. Surprenant, "An Investigation into the Determinants of Consumer Satisfaction," *Journal of Marketing Research*, 19: 491-504, 1982.

<sup>33</sup> B. R. Lewis, and V. W. Mitchell, "Defining and Measuring the Quality of Customer Service," *Marketing Intelligence and Planning*, 8: 11-17, 1990.

<sup>34</sup> V. K. Omachonu, and J. E. Ross, *Principles of Total Quality*. London: Cogan, 1995.

<sup>35</sup> John E. G. Bateson and G. Hoffman, *Essential of Service Marketing: Concepts, Strategy, and Cases*. Harcourt Inc, 2002.

<sup>36</sup> 陳明邦，服務品質的管理，《品質管制月刊》，第 31 卷，第 11 期，民 84，頁 16-20。

的滿足程度。<sup>37</sup>

Gronroos 則認為消費者知覺的服務品質是期望的服務 (expected service) 與接受服務 (perceived service) 的感受比較的結果。<sup>38</sup> 換言之，服務品質好壞是取決於預期服務與知覺服務。Parasuraman, Zeithaml and Berry 三位學者認為服務品質是在服務傳遞過程，服務提供者和顧客互動過程中所產生，服務品質好壞是由「顧客」來認定，而非由「管理者」來認定。<sup>39</sup>

Bolton and Drew 認為服務品質的本質可以分三種基本品質型態：1. 搜尋品質：指消費者購買前，就可以評估產品的好壞，例如桌子、椅子等實體產品。2. 經驗品質：指消費者在消費中或消費後才能知道品質的好壞，例如美容美髮。3. 信用品質：指消費者於消費後，非經過一段時間，很難評估品質的好壞，例如教育、諮商輔導。<sup>40</sup>

茲將服務品質定義彙整如附表 2-2：

表 2-2：服務品質定義彙整表

學者專家	年代	服務品質定義
Levitt	1972	服務品質係指服務結果能符合設定標準。
Churchill and Suprenant	1982	服務品質為消費者對於服務的滿意程度，決定於實際的服務與原來期望之差異。
Gronroos	1984	消費者所知覺的服務品質是經由比較期望的服務 (expected service) 及認知接受服務 (perceived service) 的過程所得的結果，亦即服務品質決定於期望服務與

<sup>37</sup> 徐堅白，《俱樂部的經營管理》。台北：揚智，民 89。

<sup>38</sup> C. Gronroos, "A Service Quality Model and its Marketing Implications," *European Journal of Marketing*, 18(4): 36-44, 1984.

<sup>39</sup> A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, and L. L. Berry, "Communication and Control Process in the Delivery of Service Quality," *Journal of Marketing*, Vol.52, Apr, 1988, pp. 35-48.

<sup>40</sup> R. N. Bolton, and J. H. Drew, "A Multistage Model of Customer' Assessments of Service Quality and Value," *Journal of Consumer Research*, 17: 375-384, 1991.

		知覺服務。
Parasuraman, Zeithaml and Berry	1988	服務品質是在服務傳遞過程，服務提供者和顧客互動過程中所產生，服務品質好壞是由「顧客」來認定，而非由「管理者」來認定。
Lewis、Mitchell	1990	服務品質是顧客需求的程度。
Bolton and Drew	1991	服務品質的本質可以由 1. 搜尋品質 2. 經驗品質 3. 信用品質等三種基本品質型態模擬。
Omachonu and Ross	1995	「品質始於顧客，終於顧客」，組織的產出，無論是有形的產品或無形的服務，必須讓顧客、消費者滿意。
陳明邦	1995	服務品質應該具有體貼的心，善解人意、用心傾聽及負責任的態度。
徐堅白	2000	服務品質是衡量服務的提供對消費者服務期望的滿足程度。
Bateson and Hoffman	2002	服務品質是顧客對服務提供者的表現所作之長期及整體性之評估而形成的態度。

資料來源：本研究整理。

綜合以上的看法，服務品質就是顧客於接受服務後或消費產品後主觀認知感受的評價。換言之，服務品質是顧客對於接受服務前的期望與實際感受的比較差距，包含服務的的過程與結果。因此要提高服務品質，就必須以顧客的需求為導向，才能滿足顧客需求。

服務品質的定義可歸納為下列四點：一、服務品質是接受服務者對服務的心理滿足情況，可以說是一種感受或態度；二、服務品質的評估包括服務過程的感受及服務的結果的評價；三、服務品質的範圍包括人員的之態度、方法、設施及決策等均屬之；四、對服務品質的評價與個人的經驗與認知有直接的關聯，並無絕對客觀的標準。<sup>41</sup>

<sup>41</sup> 侯國樑，政府再造行政機關為民服務品質與績效提升策略之研究-從「顧客導向」觀點探討，碩士論文，義守大學管理研究所，民 91，頁 28。

所以，本研究者定義國立大學校院會計行政的服務品質，可以說是會計人員須具備專業知識與良好的溝通協調能力，具有同理心，能主動提供資訊給學校同仁瞭解會計作業流程，並能親切的協助業務單位人員解決問題，提供有效率的服務，讓同仁感到信賴。換言之，即瞭解業務單位人員的需求，提供最適切的服務。

## ?? 乏 ? ? 役?? 嶸??

服務品質是一個抽象的概念，所以本節將就服務品質的衡量構面、衡量項目與量表等概念及相關理論作探討，期望能找出適合本研究的衡量基礎。

## ??? ? 役? 標

服務品質構面是指顧客評估某公司服務品質所衡量的標準，即服務品質的決定因素。許多學者對服務品質的構面提出不同的分類方法，茲分述如下：

Sasser, Olsen and Wyckoff認為服務品質的構面可分為<sup>42</sup>：

- 一、 安全性(security)—指顧客對服務提供信賴的程度。
- 二、 一致性(consistency)—指好的服務應是標準化一致的，不會因人員、時間或地點之不同而有差異。
- 三、 態度(attitude)—指服務人員與顧客互動態度友善、禮貌且親切。
- 四、 完整性(completeness)—指服務設施周全及提供服務的完整性。

---

<sup>42</sup> W. E. Sasser, R. P. Olsen, and D. D. Wyckoff, *Management of Service Operations: Text and Cases*. Boston: Allyn and Bacon, 1978.

- 五、 情境性(condition)—指根據不同顧客的需求而提供適切的服務。
- 六、 便利性(availability)—指顧客接受服務時在時間、空間或交通方便的程度。
- 七、 即時性(timing)—指在顧客期望的時間內提供並完成服務。

Gronroos 則依服務傳遞的內容和方式將服務品質區分為技術品質(technical quality)、功能品質(functional quality)、公司形象(corporate image)。<sup>43</sup>其中技術品質為實際傳送的服務品質，功能品質係指服務傳遞的方式，即服務的過程，公司形象則是顧客對公司或其形象的評價。

Parasuraman, Zeithaml and Berry於1985年提出服務品質的十項決定因素（即服務構面）<sup>44</sup>如下：

- 一、 接近性(access)：提供服務考慮到消費者的方便性。例如：服務的時間、地點方便，使消費者易於聯繫。
- 二、 信賴性(credibility)：服務人員能讓消費者對公司有信心、誠實、可信賴的。
- 三、 勝任性(competence)：指服務人員須具備專業知識和技能，能滿足消費者之需求。
- 四、 禮貌性(courtesy)：服務人員的儀表、態度要溫和友善，讓消費者有親切的感覺。
- 五、 溝通性(communicate)：服務人員能讓消費者很清楚的了解其所提供的服務，並能傾聽顧客的意見。
- 六、 可靠性(reliability)：指對於顧客服務之承諾可靠，並在第一時間提供服務。
- 七、 有形性(tangible)：指服務人員表現以及服務所提供之場所

---

<sup>43</sup> Gronroos, op. cit., 36-44.

<sup>44</sup> A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, and L. L. Berry, "A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research." *Journal of Marketing*, 49(Fall): 41-50, 1985.

設施、工具、設備等。

- 八、 安全性(security)：服務人員能讓消費者有免於風險、危險或侵犯隱私疑慮。
- 九、 反應性(responsiveness)：指能提供即時且迅速之服務，對消費者之抱怨或任何問題能立即解決。
- 十、 理解性(understand ability)：能多方面去瞭解消費者的需求，進而提供適切的服務。

Parasuraman, Zeithaml and Berry於1988年再針對銀行業、信用卡公司、證券商及產品維修等服務業的管理者及顧客進行研究，將十個服務品質構面濃縮成五個知覺構面，<sup>45</sup>其構面如下：

- 一、 有形性(tangibles)：係指提供服務的硬體設施，人員儀表及提供服務的設備與工具等。
- 二、 可靠性(reliability)：指可靠及正確執行服務承諾及服務的能力。
- 三、 反應性(responsiveness)：指提供即時服務的意願及幫助顧客的能力。
- 四、 保證性(assurance)：指服務提供者的知識能力、禮貌，能夠使顧客信任。
- 五、 同理心(empathy)：指對顧客的關心並提供個別服務，保障顧客權益。

Lehtinen and Lehtinen認為依照服務的消費過程，服務品質可區分為「過程品質」(process quality)與「結果品質」(outcome quality)。<sup>46</sup>過程品質是指服務進行過程中，顧客對服務水準的判斷，結果品質則是服務完成後，顧客對服務結果的判斷。另外，他提出服務品質三構面法，包括：

---

<sup>45</sup> Parasuraman, op. cit., 35-48.

<sup>46</sup> U. Lehtinen, and J. R. Lehtinen, "Two Approaches to Service Quality Dimensions." *Service Industries Journal*, 11(July): 287-303, 1991.

- 一、 實體品質(physical quality)：指實體產品(physical product)及有實體支持(physical support)之品質。
- 二、 互動品質(interactive quality)：指服務機構的互動因素及與顧客間互動的品質。
- 三、 公司品質(corporate quality)：指顧客及潛在顧客對公司及其形象的評價。

Dabholkar, Thorpe and Rentz則認為服務品質的構面有五個<sup>47</sup>：

- 一、 實體觀點：指實體設施的外觀及其方便性。
- 二、 可靠性：指對顧客的承諾及確實的做到。
- 三、 人員互動：指周到的協助及精神上的信任。
- 四、 問題解決：指處理顧客抱怨、退貨或產品的更換。
- 五、 政策：對顧客需求作回應。

綜觀，各學者所提出衡量服務品質的構面探討，以Parasuraman, Zeithaml and Berry於1988年所提服務品質的五項衡量構面，為大多數研究者所採用。而本研究之主體為國立大學校院行政部門，與他們所研究之營利型組織分屬不同性質之行業。因此，考量到不同行業之間服務特性及顧客看法的不同，本研究除採用三位學者所提服務品質的五項衡量構面為基礎外，並參考其他學者之觀點及個人實際觀察所得，加以修正衡量構面因素，以期讓本研究在服務品質滿意之衡量，能更趨實際、客觀及妥適。

?? ? 役? 地

在眾多服務品質模式中，較常為人引用做為研究的衡量模式，是Parasuraman, Zeithaml and Berry三位學者在1985年以銀行業、信用卡服務業、證券經紀業及產品維修業為研究對象，所提

---

<sup>47</sup> P. A., Dabholkar, D. I. Thorpe, and J. O. Rentz, "A Measure of Service Quality for Retail Stores: Scale Development and Validation." *Journal of the Academy of Marketing Science*, 24: 3-16, 1996.

出的服務品質衡量模式，簡稱PZB模式。該模式強調顧客是服務品質的評量者，顧客藉由服務前對品質的期望和實際接受服務後所認知感受到的差距來衡量服務品質的高低。在服務的傳送過程中，有五個缺口，如圖2-1，這五個缺口是影響服務品質的關鍵因素，茲將各缺口內容敘述如下：

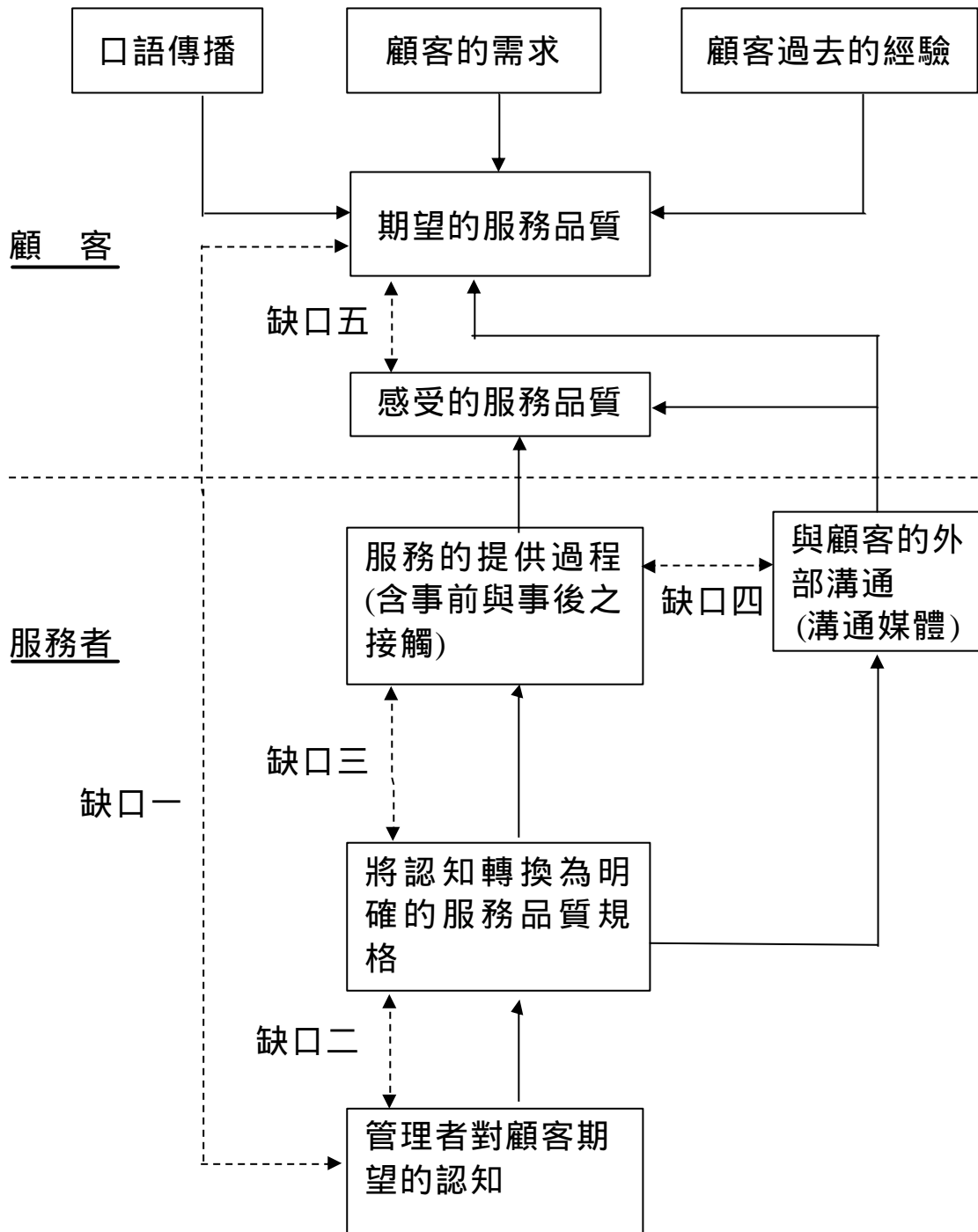
- 一、缺口一(Gap1)：顧客對服務的期望與管理者對顧客期望的認知之缺口(consumer expectation-management perception gap)。此缺口是顧客對於期望服務品質與管理者對顧客之品質要求之間有差距，亦即管理者並沒有真正瞭解顧客所期望的服務需求而產生的缺口。
- 二、缺口二(Gap2)：管理者對消費者期望服務認知與服務品質規格之間的缺口(management perception-service quality specification gap)。此缺口為服務業管理者縱使知道顧客所需要的服務需求，但受限於某些條件不能配合，使管理者無法將顧客的期望轉換成服務品質規格，導致不能提供高水準的服務承諾，因此產生了品質缺口。
- 三、缺口三(Gap3)：服務品質規格與服務遞送之間的缺口(service quality specification-service delivery gap)。此缺口是服務品質在傳遞的過程中，因參與人員之不同，而產生了品質缺口，所以此缺口也稱為「服務績效缺口」，造成服務品質的不穩定，使服務品質無法維持在一定的水準。
- 四、缺口四(Gap4)：服務傳遞與外部溝通之間的缺口(service delivery-external communications gap)。顧客對服務的期望會受大眾傳播媒體影響，譬如某服務業在傳播媒體上作誇大不實的廣告，可能使得顧客的期望過高，當該服務業所提供的



服務無法達到顧客的期望，所產生的品質缺口。

五、缺口五(Gap5)：顧客對於服務的事前期望與事後認知之間的缺口(expected service-perceived service gap)。此缺口乃顧客對服務的事前期望與實際接受服務後的認知感受之差異。如果顧客期望的服務品質小於實際感受的服務，那麼顧客就會感到很滿意，即服務品質很高。反之，如果顧客期望的服務品質太高，顧客就會覺得不滿意，覺得服務品質不高。

圖2-1：PZB服務品質缺口分析模式



註：實線代表影響因素  
 虛線代表兩者之缺口

資料來源：Parasuraman A, Valarine A. Zeithaml and L. Berry, "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research", Journal of Marketing, Vol. 49, Fall, 1985, pp.41-50.

以上五個服務品質缺口，前四個是來自服務業者，只有缺口五是顧客方，且缺口五的大小是前面四個缺口的函數。<sup>48</sup>因此，服務業者如果要滿足顧客的需求，要提高顧客的滿意度，就必須縮小服務在生產、傳遞、消費與溝通等過程中所產生的品質缺口。<sup>49</sup>

## ?? ? 役摻嬌

服務品質是消費者主觀認知感受，很難有客觀的衡量標準，所以必須使用測量工具，來探索理論變數的關係或相關程度，通常稱之為量表(scale)。當我們無法依據某種行為作為一個理論現象的指標時，利用精心建構且有效用的量表來衡量這些構面，是比較有用的。<sup>50</sup>

有關衡量服務品質的量表，學者有不同的看法，惟最常被引用作為研究者，以Parasuraman, Zeithaml and Berry 於1988年根據缺口理論所提出以顧客認知服務水準與顧客期望的服務水準之差異，作為衡量服務品質的「SERVQUAL」量表，係較完整且被普遍採用的一種服務品質量表（翁崇雄，1997）。<sup>51</sup>茲就各學者所述各量表略述如下：

## ?? ? SERVQUAL? ? ? ? ? SERVQUAL? ? 嬌?

「SERVQUAL」量表是Parasuraman, Zeithaml and Berry於1988年發表的服務品質量表，係由原先於1985年提出十個服務品質的

---

<sup>48</sup> 黃志文、林克憲，銀行期望服務水準與認知服務水準之比較研究，《台北銀行月刊》，第28卷，第2期，民87，頁64-84。

<sup>49</sup> 陳窗期，商業行政機關服務品質、顧客滿意度與員工認知之研究--以臺北市商業管理處為例，碩士論文，國立台北科技大學商業自動化與管理研究所，民93。

<sup>50</sup> 吳齊殷譯，《量表發展：理論與應用》初版。台北：弘智文化，民88。

<sup>51</sup> 翁崇雄，影響消費者評量服務品質與服務價值之研究，《品質學報》，第4卷，第2期，民86，頁67-103。

構面，濃縮成為五個服務品質構面，如表2-3所示。並用22個評量項目來含蓋服務品質的五個構面，作為衡量顧客對特定服務的實際認知感受，其22個衡量的項目，如表2-4所示。

表2-3：SERVQUAL 量表構面及意義之比較

PZB十個構面(1985)	PZB五個構面(1988)	意 義
1.有形性(tangible)	1.有形性(tangible)	指硬體設施、員工儀表及提供服務的工具與設備，場所及人員。
2.可靠性(reliability)	2.可靠性(reliability)	包括可信任度和一致性，及公司能可靠地和正確地執行所承諾的服務的能力。
3.反應性(responsiveness) 4.溝通性(communication)	3.反應性 (responsiveness)	包括服務人員對提供服務的意願和敏捷度，及提供快速服務與幫助顧客的意願。
5.信賴性(credibility) 6.勝任性(competence) 7.禮貌性(courtesy) 8.安全性(security)	4.保證性(assurance)	服務人員專業知識豐富、親切有禮，且公司可以讓顧客感到信任，免於危險和疑慮。
9.接近性(access) 10.瞭解顧客(understand ability)	5.同理心(empathy)	公司能提供給顧客便利的服務，關心和照顧顧客個別的需求。

資料來源：A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, and L. L. Berry, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality." *Journal of Retailing*, Vol. 64(1), Spring, 1988, pp. 12-40.

Parasuraman, Zeithaml and Berry三位學者於1991年再以一家電話公司、二家保險公司及二家銀行作為研究對象，針對其他學者對其「SERVQUAL」量表的架構，及其信度與效度所提出的批評進行實證研究後；再依此研究之結果對原有「SERVQUAL」量表作修正，其修正重點為：

- 1.加入構面重要程度的衡量。
- 2.修正原「SERVQUAL」量表22個服務屬性問項中的負面語句，改為正面性的語句。

3.將22個服務屬性問項中之“應該”(should)語句，改為“將會”(would)的語句。使得「修正的SERVQUAL」量表在服務品質的衡量上更趨於完善。<sup>52</sup>

表2-4：修正SERVQUAL量表的構面與衡量項目

衡量構面	評 量 項 目
有形性 (tangible)	1.公司擁有現代化的設備。 2.公司有吸引人的外觀設施。 3.公司的員工有整齊的服裝儀容。 4.公司的各項措施與所提供的服務相符合。
可靠性 (reliability)	5.公司對所作的承諾能及時完成。 6.當遭遇問題時，公司會熱誠的解決。 7.公司的聲譽很可靠，是值得信賴的。 8.公司會於承諾的時間內，提供適當的服務。 9.公司將服務交易之記錄正確無誤的保存。
回應性 (responsiveness)	10.告訴顧客公司何時是不需要提供服務的。 11.公司的員工不需要總是樂於協助顧客。 12.公司的員工因太忙而忽略顧客的要求是可被接受的。 13.公司於提供服務時不必事先告知與說明。
保證性 (assurance)	14.您能信任這家公司的員工。 15.您在與這家公司的員工接觸時的感覺很安全。 16.公司的員工對待顧客很有禮貌。 17.公司的員工能有充分的專業知識，以回應顧客的問題。
同理心 (empathy)	18.公司能給顧客個別注意。 19.公司的員工能給顧客個別性的關照。 20.公司的員工瞭解顧客的個別需要為何。 21.公司將顧客的最佳利益放在心上。 22.公司的經營時間能符合顧客需求。

資料來源：A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, and L. L. Berry, “Problems and Strategies in Service Marketing.” *Journal of Marketing*, 49(Spring): 33-46, 1985.

<sup>52</sup> A., Parasuraman, V. A. Zeithaml, and L. L. Berry, “Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale” *Journal of Retailing*, Vol. 67, Winter, 1991, pp. 420-450.

?? ? SERVPERF? ? 嬌

Carman(1990)認為在文獻或實務上很少以期望品質和知覺品質的差距或「SERVQUAL」量表來衡量服務品質。<sup>53</sup>有相當多學者支持直接以服務績效(performance)來衡量服務品質。<sup>54</sup>並針對「SERVQUAL」量表進行實際驗證，發現「SERVQUAL」量表用於其他的服務業時，無法將服務品質完全反應出來，因此建議使用「SERVQUAL」量表的問項時，應隨服務業的特性進行修正。

Cronin and Taylor認為利用顧客認知的服務績效(service performance)來衡量服務品質就夠了，並不需要使用期望服務，所以發展出以「SERVPERF」量表來取代「SERVQUAL」量表。此量表就是只用「SERVQUAL」量表中，有關顧客實際認知的部分來衡量服務品質，不與顧客期望的服務水準作比較。並且以實證研究證明「SERVPERF」量表的解釋能力較「SERVQUAL」量表為強，並具有較佳的預期效度。<sup>55</sup>

?? ? Non-Difference? 擦嬌

Brown, Churchill and Peter (1993)，簡稱BCP，則強調不用期望服務與認知服務之間的差異來衡量服務品質。<sup>56</sup>提出不以差異為衡量基礎的服務品質衡量方法，稱為非差異「Non-Difference」量表，在他們所做的實證研究中，發現「Non-Difference」量表在信度及效度上均優於SERVQUAL量表。利用SERVQUAL量表為衡量

---

<sup>53</sup> J. M. Carman, "Consumer Perceptions of Service Quality : An Assessment of The SERVQUAL Dimensions." *Journal of Retailing*, 66(1): 33-55, 1990.

<sup>54</sup> 蘇雲華，服務品質衡量方法之比較研究，博士論文，國立中山大學企業管理研究所，民85。

<sup>55</sup> 行政院研究發展考核委員會，「電子化政府共通作業平台規劃」委外服務案「服務水準指標研究報告（修訂版）」V1.03 附錄一，民93.6.30，頁3。

<sup>56</sup> T. J., Brown, G A. Churchill, and J. P. Peter, "Improving the Measurement of Service Quality." *Journal of Retailing*, 69: 127-139, 1993.

架構，直接衡量消費者心中的服務品質，其所採用的問卷項目也與SERVQUAL量表的22項問題類似。

茲就上述三種衡量服務品質的量表，彙整如表2-5所示。從以上的分析中，可以發現學者對於服務品質量表看法雖有爭議，但不論是「修正SERVQUAL」量表或是「SERVPERF」量表與「Non-Difference」量表，都沒有對PZB在1988年發表出來的22個項目提出批評，且仍然使用這22個項目。

表2-5：服務品質量表之比較

量表名稱 量表特色	SERVQUAL 量 表	修 正 之 SERVQUAL 量 表	SERVPERF 量 表	Non-Difference 量 表
服務品質界定 因素	顧客對服務的 期望和實際認 知服務二者之 間的差異	同 SERVQUAL	服務業者執行 服務的績效 (由顧客來認 定)	顧客心中對服 務的期望和實 際認知服務二 者之間的契合 程度
方法表達	問卷	問卷	問卷	問卷
基本問題	22 項	22 項	22 項	22 項
是否跨業運用	是	是	是	是
問項是否要隨 產業不同調整	未強制規定， 但可調整	未強制規定， 但可調整	未強制規定， 但可調整	未強制規定，但 可調整
問項字句	正負面問項約 各佔60%及40 %	全部為正面問 項	正負面問項約 各佔60%及40 %	正負面問項約 各佔60%及40 %
問項內容是否和SERVQUAL 相同		70%不同	與SERVQUAL 實際認知項目 相同	詢問方式完全 不同，但各項詢 問事項則相同
問項尺度	七點尺度	七點尺度	七點尺度	七點尺度

資料來源：1.蘇雲華，服務品質衡量方法之比較研究，博士論文，國立中山大學企業管理研究所，民85，頁26。

2.林美惠，地區醫院服務品質與滿意度之研究—以屏東育生醫院為例，碩士論文，義守大學管理研究所，民91，頁15-17。

Kittinger與Lee指出「SERVPERF」量表除了在預測能力外，其他表現並不比「修正SERVQUAL」量表好，基於資訊的豐富性、多元性，管理者應根據不同的需求選擇不同的服務品質衡量方法。<sup>57</sup>

本研究希望從問卷調查中獲得管理的建議，因此將採用同時衡量期望服務的「修正SERVQUAL」量表為基礎，兼納相關量表之精神，並考量本研究之學校特性，建立適合本研究使用之量表，以資周延。

爰此，本研究將以PZB等人之服務品質觀念模式作為基礎架構，以修正後的SERVQUAL量表為主要設計問卷之依據。

?? 乏 ? 杪? ? ? ? ?

為了進一步了解服務品質的意涵及實證研究的結果，特別蒐集國內高等教育有關服務品質的實證研究，以作為本研究之參考，茲就研究對象、研究主題、研究變項及衡量指標整理如表 2-6 所示。

表2-6：有關服務品質研究文獻彙整表

研究者年度	研究對象	研究主題	研究變項	衡量指標	主要內容
黃星榕 民 88	元智大學	影響服務品質主要構面之探討 - 以元智單一服務櫃臺為例	1.有形構面 2.關懷構面 3.確實構面 4.效能構面	1.卡方值 2.適合度指標 3.平均平方殘差根值 4.調整後適合度指標	以元智大學的單一櫃台服務為實證對象，影響服務品質之四項構面為有形性、關懷性、確實性、效能性等。研究發現，有形性構面在服務品質評量最具影響力。四個構面影響服務品質的強度皆為顯著，故此模型對於服務品質觀念適切的程度是可以接受的。

<sup>57</sup> 同註 55。



吳仁捷 民 90	大學 校院	大學行政 服務品質 內部行銷 滿意度模 式之研究 以義守 大學為例	1.年齡 2.性別 3.學歷 4.服務單位	1.有形性 2.可靠性 3.反應性 4.信賴性 5.了解性 6.勝任性 7.接近性 8.禮貌性 9.溝通性 10.安全性	本研究採內部行銷模式來瞭解該校教職員工對行政服務品質之滿意度，以提升大學行政服務品質。研究發現，該校行政人員的禮貌性及整體工作環境，仍然未能使內部顧客，得到更高的滿意度。
王碧霞 民 91	大學 校院	全面品質 管理對大 學校院行 政服務品 質影響之 探討	1.性別 2.年齡 3.學歷 4.擔任職務 5.服務年資 6.學校屬性 7.學校規模 8.學校歷史	1.領導 2.策略規劃 3.顧客與市 場焦點 4.資訊與分 析 5.教職員焦 點 6.流程管理 7.組織績效	以實證方式探討全面品質管理對大學校院行政品質的影響。研究發現，推行全面品質管理對大學校院行政品質有顯著影響，已推行的學校其滿意知覺，高於未推行的學校。
陳純美 民 91	政治大 學	探討大學 網站服務 品質之研 究 以政 大資管系 網站的建 置與評估 為例	1.前端 Web 模組 2.後端處理 資訊系統 3.服務對象 4.資料項目 5.資料細項	1.有形性 2.可靠性 3.反應性 4.信賴性 5.了解性 6.勝任性 7.接近性 8.禮貌性 9.溝通性 10.安全性	本研究是探討學校網站服務品質、網站功能架構，並以實作一系所網站探討是否達到預期服務品質。研究發現，整體服務品質、整體滿意度與教育行銷達成度的各個問項皆存在正相關。
張秋紅 民 91	桃園 縣政府機 關學校	提升政府 機關主計 人員服務 品質之調 查研究	1.性別 2.年齡 3.學歷 4.職務 5.服務機關 6.工作性質 7.婚姻狀況 8.服務年資	1.整體工作 環境 2.服務態度 3.服務效率 4.專業能力 5.瞭解與關 懷 6.溝通與領 導	瞭解業務單位對主計人員服務品質的看法，及主(會)計人員本身對服務品質的認知有無落差，本研究以桃園縣政府機關學校人員為對象進行問卷調查。研究發現：各業務單位成員所感受的服務品質與主計人員的自我認知有顯著的差異。
楊添火 民 92	屏東 師院	高等教育 機構內部 行政服務 品質第五 項缺口之	1.性別 2.年齡 3.最高學歷 4.服務年資 5.職務	1.有形性 2.可靠性 3.反應性 4.勝任性 5.禮貌性	了解該校行政服務品質之現況，教職員期望的服務品質與實際感受品質上的差異情形，並比較落差原因。研究發現期望與實際感受有差距。

		研究 以 國立屏東 師範學院 為例		6.信用性 7.安全性 8.接近性 9.溝通性 10.了解性	
劉人鋒 民 94	中山 大學	中山大學 學生對於 學生事務 處服務品 質的重視 程度與滿 意程度之 研究	人口背景： 1.學院別 2.性別 3.擔任義工 4.擔任社團 幹部 5.擔任工讀 生	1.有形性 2.可靠性 3.反應性 4.保證性 5.關懷性	現代高等教育，不論教學與行政，趨向以學生為核心，以因應多元化的競爭。研究發現：學生對於學校服務品質確實有缺口存在，學校應針對落差較大的重視與滿意兩個項目，建構為一個管理矩陣，以了解學生們的需求。

資料來源：本研究整理。

從上述有關國立大學校院服務品質之實證研究發現，學校人員對於行政服務的期望服務品質與實際感受服務品質有落差，而學生對於學校的服務品質滿意度也有顯著差異，且對服務品質的評量構面以「有形性」最具影響力，與本研究發現不謀而合。

另外，在實證研究中，張秋紅提升政府機關主計人員服務品質之調查研究，以桃園縣各政府機關學校業務單位成員對其組織內之主（會）計人員所感受的服務品質與該組織內的主計主管所認知的服務品質之間，是否存在缺口作探討。亦即以「政府機關學校非主計人員對主計人員服務品質的實際感受與主計人員本身對服務品質的認知」兩者之間是否存在顯著性差異的研究，發現在「工作環境、服務態度、服務效率、專業能力、瞭解與關懷、溝通與領導」等六個構面，彼此之間呈現顯著正相關，且相關程度顯著水準達99%以上，顯示非主計人員對於主計人員服務品質的提升各構面都認為非常的重要。同時，在「服務態度、服務效率、專業能力、瞭解與關懷、溝通與領導」等五個構面，兩者之間存在有顯著性的差異。顯示非主計人員對服務品質實際感受的滿意度小於主計人員認知的程度，兩者之間存在一段缺口，故必須設

法縮小此缺口，以提升主計人員服務品質。

茲就張秋紅「提升政府機關主計人員服務品質之調查研究」與本研究異同之處，說明如下：

- 一、張秋紅的研究主要的衡量指標為整體工作環境、服務態度、服務效率、專業能力、瞭解與關懷及溝通與領導，與本研究之反應保證性、同理心、有形性及可靠性，衡量指標（構面）名詞雖有不同，但構面實質內容大多類似，且均發現服務品質確實有缺口存在，必須設法改善，以提升服務品質。
- 二、兩者研究的對象不同：張秋紅的研究以桃園縣設有專任主（會）計單位之政府機關學校業務單位成員為研究對象；而本研究是以各國立大學校院業務單位人員為研究對象。
- 三、預算制度不同：張秋紅的研究調查之機關學校是公務預算制度，係以法定預算為依據，年度進行中即使超收亦不得支用。而本研究是校務基金制度，預算執行較有彈性，在年度進行中只要有額外收入，業務需要即可以動支，經常門併入決算辦理，資本門則須補辦預算。
- 四、預算執行依據不同：公務預算所有收入、支出均須依照預算法、會計法、審計法 及相關規定辦理。而校務基金預算政府補助部分，與公務預算一樣受相關法規之規範，至於自籌財源部分，則有較大彈性，各校可自行訂定內部規章報教育部核備後，作為執行依據。
- 五、張秋紅之調查研究以非主計人員對會計人員服務品質的實際感受與主計人員對服務品質的認知作比較，亦即不同的兩個個體之

感受與認知差異；而本研究則以非會計人員對會計人員服務品質的期望與實際感受服務品質作比較，即個人的期望與認知感受之差異，較具實質意義。

綜上所述，本研究是國立大學校院實施校務基金制度以來，對於會計行政服務品質的研究，期望研究結果能作為主管人員改進之參考，以提升會計人員服務品質，俾利學校整體校務之運作，達成學校教育之目標。

## ?? 乏 ??? 棱徑僭??

十多年來我國的高等教育，學校的數目和學生人數，都快速的增加，尤其是民國八十五學年度以後，很多學院紛紛改名為大學，專科學校則申請改制為學院，至九十四學年度：大學有八十九所、獨立學院五十六所，其中國立大學四十所、國立學院九所，亦即國立大學校院共計四十九所。如表 2-7 所示，教職員人數 25,152 人，學生人數高達 376,118 人。

大學法第一條開宗明義：「大學以研究學術、培育人才、提升文化、服務社會、促進國家發展為宗旨。大學應受學術自由之保障，並在法律規定範圍內，享有自治權」。大學係指依大學法設立，並授予學士以上學位之高等教育機構。<sup>58</sup>大學分為國立、直轄市立、縣（市）立及私立。本研究所稱國立大學校院是指由教育部依教育政策，並審查各地實際情形核定設立之學校。其所需基本需求經費由教育部補助，並編列校務基金預算之大學及獨立學院。

---

<sup>58</sup> 教育部修正公布，大學法，民 94.12.28。

表 2-7：85-94 學年度大專院校概況統計表

學年度別	總計 校數 (所)	大學	獨立 學院	專科 學校	國 立		
					大學	獨立 學院	專科 學校
85 學年度	137	24	43	70	16	14	14
86 學年度	139	38	40	61	20	18	10
87 學年度	137	39	45	53	21	20	6
88 學年度	141	44	61	36	21	23	4
89 學年度	150	53	74	23	25	22	4
90 學年度	154	57	78	19	27	21	3
91 學年度	154	61	78	15	27	21	3
92 學年度	158	67	75	16	30	19	3
93 學年度	159	75	70	14	34	15	3
94 學年度	162	89	56	17	40	9	3

資料來源：教育部；[http://www.edu.tw/EDU\\_WEB/Web/STATISTICS/index.php](http://www.edu.tw/EDU_WEB/Web/STATISTICS/index.php)

大學置校長一人，綜理校務，負校務發展之責，對外代表大學；並得置副校長，襄助校長推動校務。大學下設學院或單獨設研究所，學院下得設學系或研究所。各學院置院長一人，綜理院務；各學系置主任一人，單獨設立之研究所置所長一人，辦理系、所務。大學法第 14 條規定：大學為達成第一條所定之目的，得設各種行政單位或召開各種會議。國立大學各級行政主管人員，得遴聘教學或研究人員兼任，或由職員擔任，並於各校組織規程定之。國立大學職員之任用，適用公務人員、教育人員相關法律之規定；人事、會計人員之任用，並應依人事、會計有關法令之規定。大學法第 15 條規定：大學設校務會議，議決校務重大事項，以校長、副校長、教師代表、學術與行政主管、研究人員代表、職員代表、學生代表，及其他有關人員代表組織之。教師代表係指非兼學術或行政主管者，其人數不得少於全體會議代表人數之二分之一，教師代表中具備教授或副教授資格者，以不少於教師代表人數三分之二為原則；學生代表所占比例人數為校務會議成員總額十分之一，由學生事務處輔導學生選舉產生。

校務會議審議事項如下：

- 一、校務發展計畫及預算。
- 二、組織規程及各種重要章程。
- 三、學院、系、所及附設機構之設立、變更與停辦。
- 四、教務、學生事務、總務、研究及其他校內重要事項。
- 五、有關教學評鑑辦法之研議。
- 六、校務會議所設委員會或專案小組決議事項。
- 七、會議提案及校長提議事項。

由上可知，大學校院之組織運作，與一般行政單位顯然不同，校務會議是學校的最高決策會議，成員不僅有學術與行政主管，更有教師、學生等代表組成。尤其是不兼行政之教師代表須有全體會議代表人數二分之一以上，而學生代表所占人數比例為十分之一。由此可見大學校院是以學生、教師為主體，著重於教學、研究、產學合作、學生輔導等為主要業務，是以行政單位之設置乃為協助教學研究、輔導等活動之達成。

學校行政是指教學以外的事務做制度化、系統化的管理，以使學校有限的資源能發揮最大的經濟效益，達成教育之目標，其意涵為：一、學校行政是指教學以外的事務工作，二、學校行政係對行政事務做制度化、系統化的管理，三、學校行政的目的係為達成教育之目標，四、學校行政需兼顧經濟及效益（謝文全）。

<sup>59</sup>學校是集合眾多師生進行教學活動，使青少年及社會人士獲得良好教育的場所。學校的各項行政措施都是為了支援教學活動；而學校推動及施行各項活動的經費收支都與會計工作密切相關，可見會計行政在學校行政上的重要性。

---

<sup>59</sup> 謝文全，《教育行政理論與實務》。台北：文景，民 82。

## ?? 乏 ??? 徑僭?? 咖匆?

本節將探討國立大學校院會計單位組織內涵與會計人員的職責及其相關規範，以瞭解會計行政業務之運作。

????? 徑僭?? 咖??

?????? 徑僭??

我國主(會)計制度的特質是：具有專業超然之精神，即主計人員超然及主計職責超然。並採一元化之管理，主計人員之任免、遷調、考核、訓練均由中央最高主計機關辦理。<sup>60</sup>行政院主計處為全國最高的主計機關，依據主計機構人員設置管理條例第二條：所稱主計機構，謂各級政府、公務機關、公立學校、公有營業機關及公有事業機關內掌理歲計、會計、統計事務之機構。第三條：所稱主計人員，謂辦理歲計、會計、統計事務之人員。<sup>61</sup>「大學法第十一條規定，大學應設會計室，辦理歲計、會計、統計事務。大學法施行細則第九條規定，會計室置主任一人，其設置應分別依有關法令之規定。第十條規定，大學各處、館室分組辦事者，各置組長一人，所置職員，包括秘書、專門委員、專員、組員、辦事員，並得視業務需要增置之。」<sup>62</sup>

國立大學校院會計單位是學校的一級單位，其人員設置係依「主計機構人員設置管理條例」、大學法及相關施行細則等規定，但其員額編制仍屬於學校總員額之一，亦即會計室若要增加人員，必須由學校總員額中移撥。換言之，會計人員既是所屬上級主計機關的一份子，也是學校的一份子，必須同時接受兩個機

<sup>60</sup> 行政院主計處，八十四年主計業務檢討會議紀錄，行政院主計處編印，民 84.9，頁 127-128。

<sup>61</sup> 總統制定公布，主計人員設置管理條例，民 70.12.28，參本文 附錄一 重要法規。

<sup>62</sup> 教育部修正公布，大學法施行細則，民 95.8.16。

關的指揮與監督，依法辦理有關學校會計業務。

????????

國立大學校院會計制度內涵與行政機關會計單位一樣，分為歲計、會計、統計等三部分業務，茲分述如下：

??????

所謂「歲計業務」係指預算業務而言，預算之編製及執行應以財務管理為基礎，著重於預算之籌劃、編造、協調與控制，以使學校資源作最有效的運用。透過預算審慎的規劃與落實執行，可以使學校的資源做最合理而有效的配置，所以預算是施政計畫的具體表徵，亦是財務收支執行的依據。

依照民國 90 年頒定國立大學校院校務基金設置條例第四條規定，「國立大學校院校務基金屬預算法第四條所定之特種基金，編製附屬單位預算」。<sup>63</sup>國立大學校院校務基金預算的編製是依據預算法、中央政府總預算附屬單位預算編審辦法，及教育部相關規定辦理。就預算籌編程序而言，初步估計之收支稱概算，俟額度確定後編製預算，預算經立法程序而公布者，稱法定預算，即各機關學校年度執行之依據。就預算內容而言，可分為歲入、歲出預算。歲出預算以支出性質區分，編列經常支出與資本支出。

校務基金預算之編製，應審酌基金之財務及預估次年度學雜費、建教合作、推廣教育 等收支情形，並以維持基金收支平衡或有賸餘為原則，不得有赤字。政府僅補助一定比例基本需求額度，其餘部分由學校自籌，此為校務基金預算制度的最大特色。

<sup>63</sup> 總統公布實施，國立大學校院校務基金設置條例，民 90.2.3。



??????

政府各機關辦理各項會計事務是按會計法之規定，並以法定預算為執行之依據，會計人員審核各項會計收支事項，必須根據合法之原始憑證造具記帳憑證，再經由會計報告表達校務基金預算執行之績效。

國立大學校院之會計業務是根據政府相關法令規定，對於學校整體財務活動作詳實完整之記錄、分類、彙總、定期編製會計報告並加以分析解釋其執行進度及成效之經常事務。就其會計性質而言，屬於特種基金之非營業基金，其主要功能為：保持學校財務記錄之完整，以證明財務責任，並提供資訊作分析研究、財務公開以保障學校財物運用之忠實合法、增進學校行政管理的效能，財務是行政管理的重點，而會計是財務之主要管理工具，可評估成本效益，衡量工作效率。<sup>64</sup>因此，校務基金會計制度，不僅健全財務運作、加強財務監督，表達預算執行之績效，並可做為辦理決算依據。

????俚??

統計為行政管理之重要工具，舉凡計畫設計、政策擬定、公務執行、各種績效考核，皆有賴於完整確實的統計資料為依據。同時也提供學術研究發展及增進民眾對政府之瞭解與支持。所以統計是科學管理的基礎，也是衡量國家進步的指標。

政府統計業務是以統計法為依據。國立大學校院並未設置專職統計人員，統計業務由會計人員兼辦，蒐集學校相關處室統計資料彙編定期統計報表，以作為教育績效之評量。

---

<sup>64</sup> 同註 3，P234-235。

?????? 匆?

職責一詞，是指一個人擔任某項職務，必須履行的責任與應盡的義務。所謂國立大學校院會計人員的職責乃是指會計人員應依政府相關法令規章規定執行職務與應履行的義務。

規範國立大學校院會計人員職責的相關法令有：

- 一、預算法、會計法、決算法、審計法、國庫法。
- 二、中央政府附屬單位預算執行要點、內部審核處理準則、主計機構人員設置管理條例、主計人員獎懲辦法、審計施行細則 等。
- 三、各校自行訂定之內部控制規章，例如：建教合作收入、推廣教育收入、場地設備收入、捐贈收入、投資收益等五項自籌收入之收支管理辦法 等。

依據相關法令及學者專家的看法，會計人員的責任分述如下：

?? 櫃並? 偷完咖? 鑿

??? 櫃並? 偷完

依據憲法第五十九條規定，行政院於會計年度開始三個月前，應將下年度預算案提出於立法院。預算法第二十八條至第五十四條規定國立大學校院校務基金預算編製之相關事宜，會計人員應就機關施政計畫擬編年度概(預)算，並依行政院規定期限內送達立法院審議，以完成學校的法定預算。<sup>65</sup>

??? 櫃並?? 鑿

依預算法第五十五條至第七十八條規定，各機關於年度進行

---

<sup>65</sup> 總統修正公布，預算法，民 91.12.18。

中應依照立法院通過的法定預算控制執行。會計法第一一一條及第一一一條規定，各機關會計人員對於財務之訂購或款項之預付，應為預算的保留。關係經費負擔或買賣契約以及對外之收款收據，非經主辦會計人員或授權人員的簽名或簽章，不生效力。<sup>66</sup>中央政府附屬單位預算執行要點亦規定，經常支出因配合業務增減需要隨同調整之收支，併入決算辦理，資本支出如因應經營環境發生重大的變遷或業務的需要，得先行辦理，並補辦以後年度預算。此乃校務基金預算之執行比公務預算更具有彈性之依據。

?? 匆 ???

會計法第一一三條至一二二條明文規定會計人員職務交代的責任，當會計人員經解除或變更其職務時，應就業務上所用之章戳、印信、文件及其他公物與憑證簿籍帳冊等，造表悉數交付後任，以明確責任之歸屬。

??? 捷?? <sup>67</sup>

依據會計法第九十五條、內部審核處理準則第三條明定，「各機關實施內部審核，應由會計人員執行之」。但涉及非會計專業規定、實質或技術事項，應由主辦部門負責辦理，所稱內部審核，指經由收支之控制、現金及其他財物處理程序之審核、會計事務之處理及工作績效之查核，以協助各機關發揮內部控制之功能。

內部審核的範圍包括財務審核、財物審核及工作審核，而審核重點在於審核預算執行之合規性與效能性，及會計事務處理之適正性，攸關會計人員之財務責任與會計責任<sup>68</sup>。

<sup>66</sup> 總統修正公布，會計法，民 91.5.15，參本文 附錄二 重要法規。

<sup>67</sup> 行政院主計處修正發布，內部審核處理準則，民 89.12.20，參本文 附錄三 重要法規。

<sup>68</sup> 黃永傳，由財物採購過程探討內部審核人員之職責，《今日會計季刊》，第 103 期，民 95.6.25，

內部審核係政府機關內部管理機制之一環，主要目的是以超然之地位，對機關內部組織之計畫、預算、會計、財務以及各種事務處理程序等，作獨立客觀之審查、與評估其是否正當合理，各業務單位是否確實遵行，並提出報告及改進建議，以供機關首長參考，俾使資源發揮最大效用。換言之，政府機關內部審核之功能，已由過去消極防弊轉為積極興利，提供制度管理的建議。亦即內部審核係協助內部控制功能發揮之重要機制。

?? ? 並? 偷完

政府機關學校決算之編造，依決算法之規定辦理，決算每一會計年度辦理一次，會計人員應負責決算之編造。<sup>69</sup>校務基金決算之編製應就執行業務計畫之實際狀況，根據會計紀錄編造之。決算之主要內容為：損益之計算、現金流量之情形、資產負債之狀況、盈虧撥補之擬議。各機關學校之決算，須經機關長官及主辦會計人員簽名蓋章後，分送該管上級機關及審計機關。

???? ? 標? 弔 ??

審計的職權為：監督各機關預算之執行，稽察財務上不法不忠之行為，積極的作用可強化財務效能，消極可杜絕浮濫與不法。會計人員在審計方面的財務責任，依審計法第三十六條及四十五條：會計人員應將會計報告、績效報告及決算報告送審計機關審核。第五十八條：各機關經管現金、票據、財物或其他資產，若有遺失或毀損，應報審計機構審核。第五十五條：審計機關對於各機關採購招標驗收，得隨時稽察之。對於審計機構的稽察，應提供有關資料。第七十六條：審計機關審核會計簿籍或報告，如發現與原始憑證不符，致公款遭受損失，主辦及經辦會計人員

---

頁 1。

<sup>69</sup> 總統修正公布，決算法，民 89.12.13。

應負賠償責任。<sup>70</sup>各機關人員對於財務上應負之責任，非經審計機關審查決定，不得解除。<sup>71</sup>

賴文恭認為會計人員必須負責機關年度預（概）算的籌編、法定預算的分配、內部審核的執行、會計事務的處理、會計報告及決算的編造等，尚須辦理職務的交代。<sup>72</sup>馬秀如亦指出政府機關學校會計人員的職責除了執行內部審核工作外，主辦會計人員請假或出差須委託他人代理。會計人員於解除或變更職務時，應辦理交代，以釐清責任。同時為了避免財務弊端，會計法第一八條規定，會計人員不得兼辦出納或經理財務事務，亦不得兼營會計師、律師等業務。<sup>73</sup>

綜上所述，政府機關會計人員的職責為預（概）算、決算的編製與執行、內部審核、審計的財務責任與職務交代等。

國立大學校院會計單位是學校的一級行政單位，其所執行的業務涵蓋學校整體的財務行為。因此所扮演的角色，既是財務的規畫者、資訊提供者、溝通協調者，也是執行者、財務結構輔導者及財務審核監督者等六項。<sup>74</sup>在職權行使上，則須處理學校校務基金預、決算的編製與執行、職務交代、內部審核及部分審計方面的財務工作。

---

<sup>70</sup> 總統修正公布，審計法，民 87.11.11，參本文 附錄四 重要法規。

<sup>71</sup> 審計部訂定實施，審計機關核定各機關人財務責任作業規定，民 93.5.3，參本文 附錄五 重要法規。

<sup>72</sup> 賴文恭，內部審核之作業重點探討，《今日會計》，第 49 期，民 80，頁 28-40。

<sup>73</sup> 馬秀如，內部控制、內部稽核與內部審核範圍之探討，《主計月報》，行政院主計處編印，第 521 期，民 88，頁 26-33。

<sup>74</sup> 趙秀真，公立大專校院會計單位組織文化、角色壓力與組織承諾關係之研究，碩士論文，國立彰化師範大學商業教育研究所，民 92.7，頁 72。

?? ? ?? ? ? 咖??

為有效達成研究目的，本研究經過文獻探討的分析與歸納，對於服務品質、國立大學校院及會計單位現況及組織的內涵，已有相當程度的釐清與瞭解。因此，本研究將根據文獻探討所得到的結果，建構研究工具及設計與規劃實施流程，以作為研究執行的依據。本章內容包括研究對象、研究方法架構、研究工具、研究之實施、資料分析之方法等項目，以作為研究執行之依據。

?? 乏 ?? ? ?

本研究對象母群體，係以九十五學年度服務於國內國立大學校院編制內兼行政之教師、員工為研究對象，目標的選取採隨機叢集取樣，並以郵寄的方式進行，共抽取九所國立大學校院，每校 50 名，共計 450 位學校人員。學校規模若以 94 學年度學生人數為標準，學生人數達 10,000 人以上者有四校，10,000 人以下則有五校，作為本研究問卷調查之樣本，如表 3-1 所示。

表 3-1：問卷大學校院統計表

學校名稱	學校規模(學生人數)
1.國立政治大學	15,014
2.國立台北科技大學	8,913
3.國立交通大學	12,965
4.國立台中教育大學	3,860
5.國立勤益技術學院	9,035
6.國立中正大學	11,770
7.國立成功大學	20,629
8.國立高雄大學	4,651
9.國立屏東教育大學	3,592

資料來源：教育部；

<http://www.edu.tw/EDU-WEB/EDU-MGT/STATISTICS/EDU7220001/data/93/S2101.htm>

?? 乏 ??? 咖??

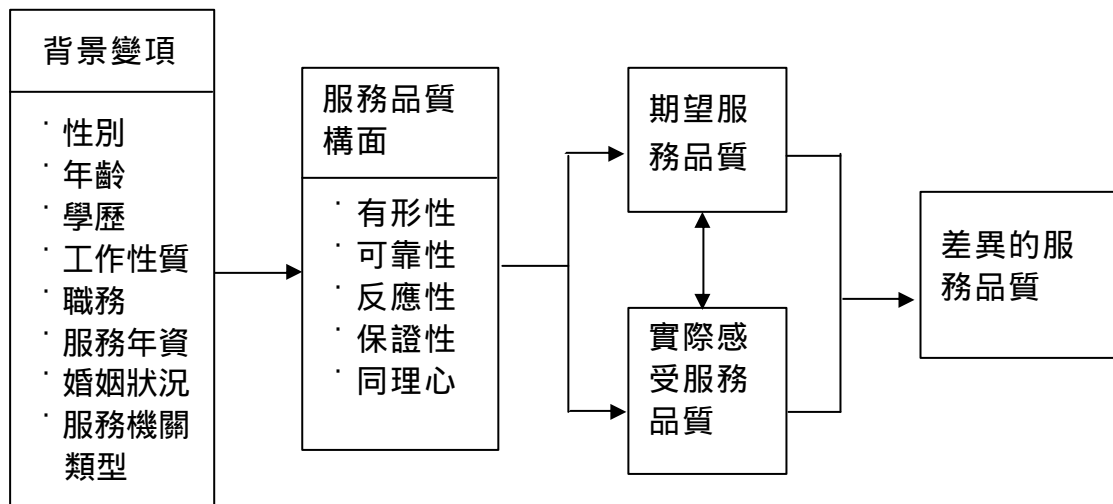
??????

問卷調查法係利用問卷為研究工具，依抽樣原理抽樣，蒐集研究資料，藉以探究假設變項中的關係，據以推論至全體。本研究採問卷調查的方式進行，經由文獻探討後，參考相關研究以發展本研究的調查問卷，並以隨機叢集取樣之方式進行問卷填答，再經資料統計整理分析獲取本研究結果，以瞭解國立大學校院業務單位對會計行政服務品質的內涵、現況及關係，並達成研究目的。

??????

本研究背景變項包括單位背景變項及個人背景變項，其中服務機關類型為單位背景變項，個人的性別、年齡、學歷、工作性質、職務、服務年資、婚姻狀況等七項為個人背景變項。共計分析八項背景變項之國立大學校院業務單位人員，對會計行政預期的服務品質與實際感受的服務品質之間的差距，進行統計考驗與分析。研究架構如圖 3-1 所示。

圖 3-1：研究架構



?? 乏 ??? ? ? ? ?

根據研究目的及研究問題，本研究為探討國立大學校院業務單位人員對會計行政服務品質的期望與其實際感受是否產生差異，且不同背景變項是否影響其滿意度以及各服務品質構面因素間是否呈現正相關，乃做以下十大假設：

- 壹、業務單位人員對會計行政服務品質的期望與實際感受有顯著差異。
- 貳、業務單位人員因性別的不同對會計行政期望服務品質與實際感受服務品質有顯著差異。
- 參、業務單位人員因年齡的不同對會計行政期望服務品質與實際感受服務品質有顯著差異。
- 肆、業務單位人員因服務年資的不同對會計行政期望服務品質與實際感受服務品質有顯著差異。
- 伍、業務單位人員因教育程度的不同對會計行政期望服務品質與實際感受服務品質有顯著差異。
- 陸、業務單位人員因婚姻狀況的不同對會計行政期望服務品質與實際感受服務品質有顯著差異。
- 柒、業務單位人員因擔任職務的不同對會計行政期望服務品質與實際感受服務品質有顯著差異。
- 捌、業務單位人員因服務機關類型的不同對會計行政期望服務品質與實際感受服務品質有顯著差異。
- 玖、業務單位人員對會計行政期望服務品質與實際感受服務品質各因素層面間有顯著相關。
- 拾、背景變項、期望服務品質對實際感受服務品質有顯著的預測力。



?? 乏 ????

為達成研究目的，本研究利用問卷調查方式，以蒐集相關資料，茲將本研究發展問卷過程說明如表 3-2 所示。

表 3-2：編製問卷之過程

項次	項目	摘要	結果
1	預試問卷內容之擬定	參考相關文獻及問卷。與指導教授討論。	完成預試問卷之初稿。
2	預試問卷專家書面審查	函請專家學者審查問卷。	完成預試問卷之專家內容效度。
3	修訂預試問卷	整理專家修正之意見。與指導教授討論，確定問卷之內容。	完成預試問卷之編訂。
4	進行預試	以立意取樣方式針對 120 位國立大專校院員工進行預試問卷調查。	實施預試，並回收 102 份問卷。
5	修訂正式問卷	以預試資料進行項目分析、因素分析與信效度分析。	完成正式問卷之編訂。

?? 櫃?? ????

本研究依據文獻探討的結果進行分析與統整，研擬「國立大專學校院會計行政服務品質之研究」預試問卷（參閱附錄六）。其編製過程乃參考國內外相關文獻，並參酌相關學者問卷編製而成。茲說明本研究發展預試問卷之過程及預試問卷之內容如後：

?? 櫃?? ??? 櫃??

在問卷研擬的過程中，關於問卷內容、用字遣詞及項目排列

等，經由文獻資料的蒐集，修訂問卷初稿，再與指導教授詳細討論後，確立預試問卷初稿。本研究工具採用「專家內容效度」，即問卷初稿完成後，邀請五位於國立大學服務之專家學者，審查並提供意見。學者專家針對問卷題目內容之適切性、用字遣詞以及版面編排等方面，提供嚴謹修改意見，確立問卷題目架構與內容，據以建立本研究調查問卷之內容效度。經由此過程，本研究之預試問卷即告完成。而專家書面審查主要修改項目如下：

- (一) 問卷填答說明需簡短。
- (二) 第一部份服務品質問卷第 8 題，修正為「會計人員能盡力協助學校同仁解決複雜性較高的會計問題」。
- (三) 第一部分第 1、2、5、9、15、17 題修訂部份內容。
- (四) 第一部分內的題目，相似與重複之題目予以刪除。

?? 櫃?? ?? ? ? ?

預試問卷經上述專家審定後，已具有相當效度，其內容包括二大部分，分別說明如後（參閱附錄七）：

????????? 稜????????? ? 役櫃?? ?

此部分旨在瞭解國立大學校院會計人員服務品質現況，問卷題數共計二十八題，除根據國內外相關文獻，並參酌專家學者問卷編製而成。題目形式採用 Likert 七點量尺計分，其期望服務品質選項分為「非常重要」、「重要」、「尚重要」、「普通」、「稍不重要」、「不重要」、「非常不重要」，其分數依序為 7 分、6 分、5 分、4 分、3 分、2 分、1 分；實際感受服務品質選項分為「非常滿意」、「滿意」、「尚滿意」、「普通」、「稍不滿意」、「不滿意」、「非常不滿意」，其分數依序為 7 分、6 分、5 分、4 分、3 分、2 分、1 分。

?????象?

另外基本資料包括服務機關類型為單位背景變項，個人的性別、年齡、學歷、工作性質、職務、服務年資、婚姻狀況等七項為個人背景變項，因此，基本資料部分經修訂後共計八題。

本研究之預試問卷經由專家書面審查，針對問卷主題適切性、問卷內容、及編排格式等進行修正，因而確定其內容效度。

?? 櫃?? ???? 咖??

本研究預試問卷確立後，隨即進行預試。以下就預試分析結果與刪題之工作說明如下：

??? 髮? 櫃?

本研究問卷在預試部分，以立意抽樣方式抽取研究樣本內的國立大學校院編制內業務單位人員 120 位為預試樣本。於民國九十五年八月一日寄出 120 份問卷，回收問卷 110 份，有效問卷 102 份，有效回收率 85.0%。

?? 櫃?? ???? ??

??? 檔???

預試問卷回收後，進行資料輸入工作，並利用 SPSS 12.0 版統計軟體進行項目分析初步刪題工作。以皮爾森相關分析等統計考驗，刪除不適當之題項。因此，本研究刪題標準如下：

- 1、該題目與總分的積差相關係數未達 0.4 以上，或未達 0.05 之顯著水準。
- 2、刪除該題後使問卷內部一致性係數 Cronbach 值提高者。

依據上述刪題標準，本研究預試問卷均不須刪除，如表 3-3、3-4 所示。

表 3-3：期望服務品質預試問卷項目分析結果摘要

預試題號	r 值	未刪題之 問卷 值	刪除該題後問 卷之 值	備註
1	0.75**		0.9729	
2	0.64**		0.9738	
3	0.77**		0.9728	
4	0.64**		0.9738	
5	0.73**		0.9731	
6	0.49**		0.9743	
7	0.79**		0.9726	
8	0.79**		0.9726	
9	0.81**		0.9724	
10	0.76**		0.9728	
11	0.77**		0.9727	
12	0.83**		0.9723	
13	0.79**		0.9725	
14	0.87**		0.9720	
15	0.77**	0.9744	0.9727	
16	0.83**		0.9724	
17	0.82**		0.9724	
18	0.83**		0.9723	
19	0.81**		0.9725	
20	0.84**		0.9722	
21	0.77**		0.9727	
22	0.84**		0.9722	
23	0.77**		0.9727	
24	0.75**		0.9728	
25	0.79**		0.9726	
26	0.81**		0.9724	
27	0.73**		0.9729	
28	0.77**		0.9727	

N=102；\*\*p<0.01。

表 3-4：實際感受服務品質預試問卷項目分析結果摘要

預試題號	r 值	未刪題之 問卷 值	刪除該題後問 卷之 值	備註
1	0.78**		0.9786	
2	0.72**		0.9789	
3	0.76**		0.9788	
4	0.72**		0.9790	
5	0.69**		0.9791	
6	0.70**		0.9790	
7	0.77**		0.9786	
8	0.86**		0.9782	
9	0.85**		0.9782	
10	0.75**		0.9788	
11	0.73**		0.9789	
12	0.83**		0.9783	
13	0.85**		0.9782	
14	0.90**	0.9793	0.9779	
15	0.90**		0.9779	
16	0.83**		0.9783	
17	0.85**		0.9782	
18	0.88**		0.9780	
19	0.86**		0.9781	
20	0.88**		0.9780	
21	0.81**		0.9784	
22	0.89**		0.9781	
23	0.77**		0.9787	
24	0.71**		0.9790	
25	0.81**		0.9785	
26	0.80**		0.9786	
27	0.77**		0.9787	
28	0.80**		0.9785	

N=102 ; \*\*p<0.01。

???? 侯??

為達成研究目的，本研究針對國立大學校院業務單位人員對會計服務品質的實際感受問卷，在進行因素分析前，先進行 Bartlett 球形檢定與 KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)抽樣適切度來檢定原始資料，檢測資料是否適合執行因素分析，當 KMO 值大於 0.8 時，其檢測值屬於良好，球形檢定達顯著性時，可確定各變數觀察值間距有共同變異數存在。

1.???? 役?

經檢測分析在會計行政期望服務品質問卷部分，KMO 值為 0.943，卡方值為 2773.73，自由度為 378，達統計顯著水準 ( $p < 0.000$ )，可知本問卷所得資料適合進行因素分析。

本研究利用主成份分析(principle component)及最大變異數(varimax)轉軸的方式進行因素分析，其結果如表 3-5 所示，共計抽取四大因素，分別命名為「可靠性」、「反應保證性」、「同理心」、「有形性」等，各題項因素負荷量皆在 0.40 以上，累積解釋變異量達 73.82%。經分析後發現除反應性、保證性兩層面經因素分析後變成一個因素外，其餘層面及項目皆與原先問卷發展項目內容極為相似，因此，本研究問卷具有良好建構效度。

表 3-5：期望服務品質因素分析結果摘要

因素別	題目內容	因素負荷量	特徵值	累積解釋變異量%
可靠性	7.會計人員能在一定時限內完成一般性或例行性工作	0.74	5.43	19.39
	8.會計人員能盡力協助學校同仁解決複雜性較高的會計問題	0.71		

	9.會計人員的應對及處理事情方式能讓學校同仁感到信賴	0.61		
	10.會計人員能正確保存紀錄與資料檔案	0.80		
	11.會計人員所提供各單位之報表與資料具備準確性與完整性	0.69		
	17.會計人員對於各項工作處理均有明確工作流程及時限，以提供有效率的服務	0.52		
	13.會計人員不會因為太忙而忽略對學校人員的服務	0.58		
	15.會計單位各項業務隨時都有人員為學校同仁服務	0.59		
	16.會計人員能主動提供充分資訊給學校同仁，以協助其瞭解學校會計事務處理流程	0.54		
反應保證性	18.會計人員擁有良好的溝通能力	0.63	5.38	38.59
	19.會計人員能有禮貌地對待學校人員	0.60		
	20.會計人員具有親切感	0.61		
	21.會計人員有足夠的專業知識處理問題	0.72		
	22.會計人員的行為能讓學校人員感到信任	0.64		
	23.會計單位重視學校同仁隱私權及資料保密	0.56		
	6.會計人員服裝儀容整齊	0.73		
	14.會計人員對學校人員能進行迅速的服務與抱怨處理	0.45		
	24.會計單位能提供隱私性談話的安全場所	0.66		
同理心	25.會計人員能重視學校人員的意見	0.61	4.96	56.30
	26.會計單位能主動聯繫學校人員，告知最新訊息	0.70		
	27.會計人員能瞭解學校人員的個別需求	0.75		
	28.會計單位能體恤並提供學校人員彈性的服務時間	0.65		

有形性	1.學校會計單位具有完備的現代化服務設備， 便於學校同仁查詢相關法規及工作流程	0.70	4.91	73.82
	2.學校會計單位內部空間陳設合宜便於學校同 仁詢問相關業務問題	0.86		
	3.學校會計單位的相關資料齊全可供查詢	0.68		
	4.學校會計單位環境整齊清潔	0.66		
	5.學校會計單位各項業務動線標示清楚便於學 校同仁洽公	0.74		
	12.學校會計單位訂有年度計畫表，並能定期提 供各項工作經費執行進度現況	0.48		

## 2. 極?? ? 役?

經檢測分析在實際感受服務品質問卷部分，KMO 值為 0.945，卡方值為 3142.27，自由度為 378，達統計顯著水準( $p < 0.000$ )，可知本問卷所得資料適合進行因素分析。

本研究利用主成份分析(principle component)及最大變異數(varimax)轉軸的方式進行因素分析，其結果如表 3-6 所示，共計抽取四大因素，分別命名為「反應保證性」、「同理心」、「有形性」、「可靠性」等，各題項因素負荷量皆在 0.40 以上，累積解釋變異量達 77.05%。經分析後發現除反應性、保證性兩層面經因素分析後變成一個因素外，其餘層面及項目皆與原先問卷發展項目內容極為相似，因此，本研究問卷具有良好建構效度。

表 3-6：實際感受服務品質因素分析結果摘要

因素別	題目內容	因素負荷量	特徵值	累積解釋變異量%
反應保證性	7.會計人員能在一定時限內完成一般性或例行性工作	0.54	7.26	25.94
	8.會計人員能盡力協助學校同仁解決複雜性較高的會計問題	0.77		



	9.會計人員的應對及處理事情方式能讓學校同仁感到信賴	0.70		
	13.會計人員不會因為太忙而忽略對學校人員的服務	0.62		
	14.會計人員對學校人員能進行迅速的服務與抱怨處理	0.68		
	15.會計單位各項業務隨時都有人員為學校同仁服務	0.59		
	16.會計人員能主動提供充分資訊給學校同仁，以協助其瞭解學校會計事務處理流程	0.53		
	17.會計人員對於各項工作處理均有明確工作流程及時限，以提供有效率的服務	0.57		
	18.會計人員擁有良好的溝通能力	0.73		
	19.會計人員能有禮貌地對待學校人員	0.75		
	20.會計人員具有親切感	0.72		
	22.會計人員的行為能讓學校人員感到信任	0.56		
	23.會計單位重視學校同仁隱私權及資料保密	0.60		
	24.會計單位能提供隱私性談話的安全場所	0.80		
同理心	25.會計人員能重視學校人員的意見	0.66	5.99	47.33
	26.會計單位能主動聯繫學校人員，告知最新訊息	0.77		
	27.會計人員能瞭解學校人員的個別需求	0.80		
	28.會計單位能體恤並提供學校人員彈性的服務時間	0.78		
有形性	1.學校會計單位具有完備的現代化服務設備，便於學校同仁查詢相關法規及工作流程	0.59	4.33	62.81
	2.學校會計單位內部空間陳設合宜便於學校同仁詢問相關業務問題	0.76		
	3.學校會計單位的相關資料齊全可供查詢	0.70		

	4.學校會計單位環境整齊清潔	0.66		
	5.學校會計單位各項業務動線標示清楚便於學校同仁洽公	0.78		
	6.會計人員服裝儀容整齊	0.67		
	10.會計人員能正確保存紀錄與資料檔案	0.59		
可靠性	11.會計人員所提供各單位之報表與資料具備準確性與完整性	0.69	3.99	77.05
	12.學校會計單位訂有年度計畫表，並能定期提供各項工作經費執行進度現況	0.57		
	21.會計人員有足夠的專業知識處理問題	0.52		

??????

前述之因素分析完成後，本研究採用內部一致性分析，即 Cronbach 係數考驗。根據統計分析結果顯示，調查問卷第一部分會計行政期望服務品質問卷整體的 Cronbach 係數為 0.9744，各因素層面的 Cronbach 係數則介於 0.9007 至 0.9502 之間，如表 3-7 所示。

會計行政實際感受服務品質問卷整體的 Cronbach 係數為 0.9793，各因素層面的 Cronbach 係數則介於 0.8962 至 0.9710 之間，如表 3-8 所示。由以上數據顯示本調查問卷無論在整體問卷或各層面問卷，具有良好的內部一致性，其信度良好。

表 3-7：期望服務品質問卷內部一致性係數摘要

因素領域	題號	題數	Cronbach
可靠性	7、8、9、10、11、17	6	0.9315
反應保證性	13、15、16、18、19、20、21、22、23	9	0.9502
同理心	6、14、24、25、26、27、28	7	0.9186
有形性	1、2、3、4、5、12	6	0.9007
整體			0.9744

表 3-8：實際感受服務品質問卷內部一致性係數摘要

因素領域	題號	題數	Cronbach
反應保證性	7、 8、 9、 13、 14、 15、 16、 17、 18、 19、 20	11	0.9710
同理心	22、 23、 24、 25、 26、 27、 28	7	0.9429
有形性	1、 2、 3、 4、 5	5	0.9053
可靠性	6、 10、 11、 12、 21	5	0.8962
整 體			0.9793

?? 乏 ??? ? 咖象?? ?? ? ?

本節將就研究實施與資料分析方法，分別敘述如下：

?????? ?

本研究採行問卷調查法進行資料收集，問卷於九十五年九月一日寄發，以隨機叢集取樣抽取九所學校，共計 450 名學校人員接受本研究之問卷調查，並請問卷填答者於九月二十日前寄回，再進行資料彙整分析。

基於回收率考量，研究者事先以電話聯繫受試學校的主管，經獲得同意後，進行問卷調查。截至九月二十日共計回收問卷 386 份，有效問卷 321 份，有效回收率 71.33%。根據王文科(民 82)之看法，回收率達 60%者，回收率即算「良好」，顯見本研究之回收率已具研究效力。

?? 象?? ?? ? ? ?

本研究問卷資料的分析方法，係待調查問卷悉數回收後，透

過 SPSS 統計軟體進行資料統計處理工作。依研究目的，有關資料分析進行如下：

- 一、以次數分配(N)、百分比(%)來統計研究樣本基本資料。
- 二、以平均數、標準差分析各題與整體的傾向。
- 三、以 t 考驗分別考驗性別、婚姻狀況、職務、學校類型等不同背景變項之業務單位人員，其對會計行政期望服務品質、實際感受的服務品質的差異情形。
- 四、以單因子變異數分析(one-way ANOVA)分別考驗不同單位背景變項年齡、服務年資、教育程度之業務單位人員，其對會計行政期望服務品質、實際感受的服務品質的差異情形。若 F 值達顯著水準時，則進一步以雪費爾(Scheffé method)進行事後比較，了解各組顯著差異情形。
- 五、利用成對 t 檢定檢測期望服務與實際感受服務之間是否有顯著的差異存在。
- 六、以皮爾森積差相關法(pearson product-moment correlation)分析會計行政期望服務品質與實際感受服務品質各因素間相關情形。
- 七、以逐步多元迴歸分析(stepwise multiple regression analysis)分別檢驗背景變項期望服務品質與實際感受服務品質之聯合預測功能。
- 八、本研究各項統計考驗水準為  $\alpha = 0.05$ 。



## ?? ? 彖?? ? ? 咖峇嶸

依據研究目的，經由文獻探討以及問卷調查之研究方法後，本章將針對所蒐集之資料進行彙整與分析，以作為撰寫研究結論與建議之依據，以下將就問卷調查的資料分析以及研究假設作驗證。

### ?? 乏 ?? 彖?? ? ?

本研究總共寄發問卷 450 份，回收問卷 386 份，有效問卷 321 份，有效回收率 71.33%。有關問卷基本資料分析部分，採用次數分配(N)及百分比(%)進行描述性統計，分析填答者之基本資料包括性別、年齡、服務年資、教育程度、婚姻狀況、擔任職務、服務學校類型等七項，結果如表 4-1 所示。茲分述如下：

回收有效問卷 321 份，其中女性樣本 210 人，佔 65.4%；男性樣本 111 人，佔 34.6%。

若以填答者年齡區分，年齡在 30 歲(含)以下者 73 人，佔 22.7%；30 40 歲(含)者 129 人，佔 40.2%；40 50 歲(含)者 92 人，佔 28.7%；50 歲以上者 27 人，佔 8.4%。

以服務年資區分，服務 10 年(含)以下者 200 人，佔 62.3%；10 15 年(含)者 54 人，佔 16.8%；15 20 年(含)者 33 人，佔 10.3%；20 年以上者 34 人，佔 10.6%。

以教育程度區分，高中職及以下學歷者 9 人，佔 2.8%；專科

學歷者 49 人，佔 15.3%；大學學歷者 192 人，佔 59.8%；研究所及以上學歷者 71 人，佔 22.1%。

就婚姻狀況而言，已婚者 228 人，佔 71.0%；未婚者 93 人，佔 29.0%。

以擔任職位之不同，其中主管人員 61 人，佔 19.0%；非主管人員 260 人，佔 81.0%。

就服務學校類型而言，屬大學校院者 245 人，佔 76.3%；技職校院者 76 人，佔 23.7%。

表 4-1：業務單位人員問卷填答基本資料分析

變 項	組 別	人數	百分比%
性別	女性	210	65.4
	男性	111	34.6
年齡	30 歲(含)以下	73	22.7
	30~40 歲(含)	129	40.2
	40~50 歲(含)	92	28.7
	50 歲以上	27	8.4
服務年資	10 年(含)以下	200	62.3
	10~15 年(含)	54	16.8
	15~20 年(含)	33	10.3
	20 年以上	34	10.6
教育程度	高中職及以下	9	2.8
	專科	49	15.3
	大學	192	59.8
	研究所及以上	71	22.1
婚姻狀況	已婚	228	71.0
	未婚	93	29.0
擔任職位	主管	61	19.0
	非主管	260	81.0
學校類型	大學校院	245	76.3
	技職校院	76	23.7

N=321

?? 乏 ?? 咖? 極???? ? 役????

此部分調查之目的在於蒐集受訪業務單位人員對會計行政服務品質的期望與實際感受之現況。本研究之區分標準係採用語意區分量表計分，程度共分為七等級，在期望服務品質部份，分為非常重要、重要、尚重要、普通、稍不重要、不重要、非常不重要，依其重要程度分別給予七分至一分不等之得分，得分愈高者即重要程度愈高。在實際感受服務品質部份，分為非常滿意、滿意、尚滿意、普通、稍不滿意、不滿意、非常不滿意，依其滿意程度分別給予七分至一分不等之得分，得分愈高者即滿意程度愈高。

???? 髮???? ? 役????

???? ? 役? ? 櫛檔???? 咖? 牙

由表 4-2 可知，業務單位人員在會計行政期望服務品質問卷中各項題目得分分析，均在 5.01 至 6.28 之間，傾向於重要之看法。得分最高的題項為第 21 題「會計人員有足夠的專業知識處理問題」，其次依序為第 10 題「會計人員能正確保存紀錄與資料檔案」、第 1 題「學校會計單位具有完備的現代化服務設備，便於學校同仁查詢相關法規及工作流程」、第 11 題「會計人員所提供各單位之報表與資料具備準確性與完整性」、第 9 題「會計人員的應對及處理事務方式能讓學校同仁感到信賴」。

得分最低的題項為第 6 題「會計人員服裝儀容整齊」，依序為第 4 題「學校會計單位環境整齊清潔」、第 2 題「學校會計單位內部空間陳設合宜便於學校同仁詢問相關業務問題」、第 27 題「會計人員能瞭解學校人員的個別需求」、第 5 題「學校會計單位各項



業務動線標示是否便於學校同仁洽公」、第 24 題「會計單位能提供隱私性談話的安全場所」。

上述結果顯示，業務單位人員期望認為較重要的是：會計單位人員須具有足夠的專業知識處理問題，能運用現代化的設備提供查詢相關法規及流程，並能依法行政提供並保存準確的報表資訊及檔案，讓學校同仁感到信賴。此外，學校人員在預期認知上對於會計單位的環境清潔、內部陳設及動線標示等場所擺設，人員的服裝儀容等認知的重要程度較低。

表 4-2：期望服務品質問卷各題項之平均數及標準差

題號	項 目	平均數	標準差	排序
21	會計人員有足夠的專業知識處理問題	6.28	0.97	1
10	會計人員能正確保存紀錄與資料檔案	6.27	0.97	2
1	學校會計單位具有完備的現代化服務設備，便於學校同仁查詢相關法規及工作流程	6.23	1.05	3
11	會計人員所提供各單位之報表與資料具備準確性與完整性	6.20	1.04	4
9	會計人員的應對及處理事情方式能讓學校同仁感到信賴	6.11	1.02	5
23	會計單位重視學校同仁隱私權及資料保密	6.10	1.05	6
22	會計人員的行為能讓學校人員感到信任	6.10	1.05	7
8	會計人員能盡力協助學校同仁解決複雜性較高的會計問題	6.08	1.06	8
17	會計人員對於各項工作處理均有明確工作流程及時限，以提供有效率的服務	6.03	0.99	9
12	學校會計單位訂有年度計畫表，並能定期提供各項工作經費執行進度現況	6.02	1.03	10
7	會計人員能在一定時限內完成一般性或例行性工作	5.98	1.04	11
19	會計人員能有禮貌地對待學校人員	5.98	1.12	12
16	會計人員能主動提供充分資訊給學校同仁，以協助其瞭解學校會計事務處理流程	5.97	1.06	13
18	會計人員擁有良好的溝通能力	5.97	1.14	14
15	會計單位各項業務隨時都有人員為學校同仁服務	5.93	1.07	15
3	學校會計單位的相關資料齊全可供查詢	5.93	1.18	16
20	會計人員具有親切感	5.91	1.16	17

25	會計人員能重視學校人員的意見	5.90	1.07	18
13	會計人員不會因為太忙而忽略對學校人員的服務	5.89	1.06	19
14	會計人員對學校人員能進行迅速的服務與抱怨處理	5.89	1.05	20
26	會計單位能主動聯繫學校人員，告知最新訊息	5.85	1.09	21
28	會計單位能體恤並提供學校人員彈性的服務時間	5.69	1.15	22
24	會計單位能提供隱私性談話的安全場所	5.64	1.19	23
5	學校會計單位各項業務動線標示是否便於學校同仁洽公	5.64	1.16	24
27	會計人員能瞭解學校人員的個別需求	5.62	1.12	25
2	學校會計單位內部空間陳設合宜便於學校同仁詢問相關業務問題	5.54	1.17	26
4	學校會計單位環境整齊清潔	5.34	1.16	27
6	會計人員服裝儀容整齊	5.01	1.05	28

N=321

?? ? 浣?? ? ? 役? ? ? 標?? ? ? 咖? 牙

本研究分別透過「可靠性」、「反應保證性」、「同理心」與「有形性」等四大層面進行探討，茲將平均數與標準差之分析結果整理如表 4-3 所示，整體平均數 5.90，標準差 0.80。「可靠性」部分平均數 6.11，標準差 0.86；「反應保證性」部分平均數 6.01，標準差 0.91；「同理心」部分平均數 5.66，標準差 0.86；「有形性」部分平均數 5.78，標準差 0.87。

表 4-3：整體期望服務品質問卷各層面之平均數與排序

層面名稱	平均數	標準差	排序
可靠性	6.11	0.86	1
反應保證性	6.01	0.91	2
同理心	5.66	0.86	4
有形性	5.78	0.87	3
整體期望服務品質	5.90	0.80	

N=321

由上述資料顯示，業務單位人員對會計行政預期服務品質之

整體平均數為 5.90，標準差為 0.80，傾向於重要程度。此外，依據其現況以「可靠性」之滿意程度最高，其次依序為「反應保證性」、「有形性」，最後為「同理心」。

???? 變???? 槓???? ? 役???? ?

???? 槓???? ? 役? ? 櫛檔???? ? 咖? 牙

業務單位人員在會計行政實際感受服務品質問卷中各項題目得分分析，均在 4.57 至 5.48 之間，如表 4-4 所示，傾向於尚滿意之看法。得分最高的題項為第 10 題「會計人員能正確保存紀錄與資料檔案」，其次依序為第 23 題「會計單位重視學校同仁隱私權及資料保密」、第 11 題「會計人員所提供各單位之報表與資料具備準確性與完整性」、第 21 題「會計人員有足夠的專業知識處理問題」、第 7 題「會計人員能在一定時限內完成一般性或例行性工作」。

得分最低的題項為第 27 題「會計人員能瞭解學校人員的個別需求」，依序為第 24 題「會計單位能提供隱私性談話的安全場所」、第 28 題「會計單位能體恤並提供學校人員彈性的服務時間」、第 25 題「會計人員能重視學校人員的意見」、第 2 題「學校會計單位內部空間陳設合宜便於學校同仁詢問相關業務問題」、第 26 題「會計單位能主動聯繫學校人員，告知最新訊息」。

上述結果顯示，業務單位人員對會計行政服務品質實際感受滿意度認為：會計單位能正確、準確的保存紀錄、資料檔案，能精確完整的提供報表及資料，注重資料的隱密性，處理問題的專業知識充足，且不會延誤工作的處理。惟對於會計人員對學校人員的個別需求、意見、彈性服務時間、會計單位的內部陳設及場所的安全及隱密性等的實際感受滿意度較低。

表 4-4：實際感受服務品質問卷各題項之平均數及標準差

題號	項 目	平均數	標準差	排序
10	會計人員能正確保存紀錄與資料檔案	5.48	1.19	1
23	會計單位重視學校同仁隱私權及資料保密	5.31	1.23	2
11	會計人員所提供各單位之報表與資料具備準確性與完整性	5.29	1.25	3
21	會計人員有足夠的專業知識處理問題	5.29	1.21	4
7	會計人員能在一定時限內完成一般性或例行性工作	5.20	1.22	5
12	學校會計單位訂有年度計畫表，並能定期提供各項工作經費執行進度現況	5.18	1.21	6
4	學校會計單位環境整齊清潔	5.18	1.17	7
22	會計人員的行為能讓學校人員感到信任	5.17	1.21	8
1	學校會計單位具有完備的現代化服務設備，便於學校同仁查詢相關法規及工作流程	5.08	1.20	9
6	會計人員服裝儀容整齊	5.08	1.01	10
9	會計人員的應對及處理事務方式能讓學校同仁感到信賴	5.04	1.35	11
8	會計人員能盡力協助學校同仁解決複雜性較高的會計問題	5.00	1.34	12
19	會計人員能有禮貌地對待學校人員	4.99	1.36	13
17	會計人員對於各項工作處理均有明確工作流程及時限，以提供有效率的服務	4.98	1.29	14
20	會計人員具有親切感	4.94	1.36	15
15	會計單位各項業務隨時都有人員為學校同仁服務	4.94	1.40	16
16	會計人員能主動提供充分資訊給學校同仁，以協助其瞭解學校會計事務處理流程	4.93	1.37	17
3	學校會計單位的相關資料齊全可供查詢	4.93	1.26	18
18	會計人員擁有良好的溝通能力	4.87	1.35	19
5	學校會計單位各項業務動線標示是否便於學校同仁洽公	4.86	1.20	20
14	會計人員對學校人員能進行迅速的服務與抱怨處理	4.85	1.34	21
13	會計人員不會因為太忙而忽略對學校人員的服務	4.83	1.31	22
26	會計單位能主動聯繫學校人員，告知最新訊息	4.82	1.37	23
2	學校會計單位內部空間陳設合宜便於學校同仁詢問相關業務問題	4.81	1.21	24

25	會計人員能重視學校人員的意見	4.76	1.34	25
28	會計單位能體恤並提供學校人員彈性的服務時間	4.64	1.35	26
24	會計單位能提供隱私性談話的安全場所	4.64	1.25	27
27	會計人員能瞭解學校人員的個別需求	4.57	1.31	28

N=321

?? ? 浣? 樞? ? ? ? 役? ? ? 樞? ? ? ? 咖? 牙

本研究分別透過「反應保證性」、「同理心」、「有形性」與「可靠性」等四大層面進行探討，茲將平均數與標準差之分析結果整理如表 4-5 所示，整體平均數 4.99，標準差 1.02；「反應保證性」部分平均數 4.96，標準差 1.16；「同理心」部分平均數 4.85，標準差 1.11；「有形性」部分平均數 4.97，標準差 1.02；「可靠性」部分平均數 5.26，標準差 0.98。

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

層面名稱	平均數	標準差	排序
反應保證性	4.96	1.16	3
同理心	4.85	1.11	4
有形性	4.97	1.02	2
可靠性	5.26	0.98	1
整體服務品質滿意度	4.99	1.02	

N=321

由上述資料顯示，會計行政實際感受滿意度之整體平均數為 4.99，標準差為 1.02，傾向於滿意程度。此外，依據其現況以「可靠性」之滿意程度最高，其次依序為「有形性」、「反應保證性」，最後為「同理心」。

?? 乏 ??? ? 役咖??? 役??????

本研究以問卷的 28 題問項進行成對 t 檢定，藉以瞭解兩者之間的差異狀況，茲將分析結果分述如下。

根據表 4-6 所示，以成對 t 檢定分析，其中差異平均數(Q) = 實際感受平均數(P) - 期望平均數(E)，經分析結果，除了第六題「會計人員服裝儀容整齊」的實際感受未達顯著差異外，其餘各題項均達顯著差異(p<.001)，且期望平均數顯著高於實際感受平均數。

從差異平均數分析，整體服務品質的差異最高的是「學校會計單位具有完備的現代化服務設備，便於學校同仁查詢相關法規及工作流程」，其次為「會計人員能重視學校人員的意見」、「會計人員擁有良好的溝通能力」、「會計人員能盡力協助學校同仁解決複雜性較高的會計問題」以及「會計人員的應對及處理事務方式能讓學校同仁感到信賴」，顯示會計單位的服務設備仍須再加強，另外對於人員之間的意見溝通及協助與信賴程度，卻屬最需要改進的項目。

表 4-6：期望服務品質與實際感受品質之成對 t 檢定摘要

問卷題項	期望平均數 (E)	實際感受平均數 (P)	差異平均數 (Q)	t 值
1.學校會計單位具有完備的現代化服務設備，便於學校同仁查詢相關法規及工作流程	6.23	5.08	-1.15	-15.96***
2.學校會計單位內部空間陳設合宜便於學校同仁詢問相關業務問題	5.54	4.81	-0.73	-10.66***
3.學校會計單位的相關資料齊全可供查詢	5.93	4.93	-1.00	-13.06***
4.學校會計單位環境整齊清潔	5.34	5.18	-0.16	-2.51***
5.學校會計單位各項業務動線標示是否便於學校同仁洽公	5.64	4.86	-0.78	-11.27***

6.會計人員服裝儀容整齊	5.01	5.08	0.07	1.12
7.會計人員能在一定時限內完成一般性或例行性工作	5.98	5.20	-0.78	-10.43***
8.會計人員能盡力協助學校同仁解決複雜性較高的會計問題	6.08	5.00	-1.08	-13.24***
9.會計人員的應對及處理事情方式能讓學校同仁感到信賴	6.11	5.04	-1.07	-14.19***
10.會計人員能正確保存紀錄與資料檔案	6.27	5.48	-0.79	-12.16***
11.會計人員所提供各單位之報表與資料具備準確性與完整性	6.20	5.29	-0.91	-13.36***
12.學校會計單位訂有年度計畫表，並能定期提供各項工作經費執行進度現況	6.02	5.18	-0.84	-11.90***
13.會計人員不會因為太忙而忽略對學校人員的服務	5.89	4.83	-1.06	-13.66***
14.會計人員對學校人員能進行迅速的服務與抱怨處理	5.89	4.85	-1.04	-13.25***
15.會計單位各項業務隨時都有人員為學校同仁服務	5.93	4.94	-0.99	-12.63***
16.會計人員能主動提供充分資訊給學校同仁，以協助其瞭解學校會計事務處理流程	5.97	4.93	-1.04	-13.40***
17.會計人員對於各項工作處理均有明確工作流程及時限，以提供有效率的服務	6.03	4.98	-1.04	-14.32***
18.會計人員擁有良好的溝通能力	5.97	4.87	-1.10	-13.70***
19.會計人員能有禮貌地對待學校人員	5.98	4.99	-0.98	-12.30***
20.會計人員具有親切感	5.91	4.94	-0.97	-13.05***
21.會計人員有足夠的專業知識處理問題	6.28	5.29	-0.99	-14.30***
22.會計人員的行為能讓學校人員感到信任	6.10	5.17	-0.93	-13.00***
23.會計單位重視學校同仁隱私權及資料保密	6.10	5.31	-0.79	-11.27***
24.會計單位能提供隱私性談話的安全場所	5.64	4.64	-1.01	-12.91***
25.會計人員能重視學校人員的意見	5.90	4.76	-1.13	-13.71***
26.會計單位能主動聯繫學校人員，告知最新訊息	5.85	4.82	-1.03	-13.31***
27.會計人員能瞭解學校人員的個別需求	5.62	4.57	-1.05	-13.52***
28.會計單位能體恤並提供學校人員彈性的服務時間	5.69	4.64	-1.06	-12.30***
整體服務品質	5.90	4.99	-0.91	-17.20***

N=321 ; \*\*\*p<.001。

?? 乏 ?? 帙檔???? ? 役咖???? 役? 杪  
?

?????? 帙檔?????? ? 役??????

本研究針對不同性別、年齡、服務年資、教育程度、婚姻狀況、擔任職務、學校類型等七個不同背景變項之業務單位人員對會計行政期望服務品質重要程度的看法，進行 t 考驗或單因子變異數分析，以瞭解其間差異情形，若單因子變異數分析之 F 值達顯著水準( $p < .05$ )，進一步以雪費爾法(scheffé method)進行事後比較，藉以瞭解各組差異情形。在進行 t 考驗或變異數分析之前，本研究分別就各背景變項不同組別，在期望服務品質各層面的重要程度進行變異數同質性考驗，經考驗結果顯示，均未違反變異數同質性假定( $p < .05$ )。

以下就各不同背景變項的業務單位人員對會計行政期望服務品質重要程度看法的平均數、標準差及變異數進行分析，分別討論如下。

???????? ? 役??????

以獨立樣本 t 檢定分析，不同性別(女性、男性)的業務單位人員對會計行政期望服務品質看法平均數之差異情形發現，所有層面除了「同理心」一項未達顯著差異外，其餘層面及整體期望服務品質皆達顯著水準( $p < .05$ )，且男性人員的平均得分顯著低於女性人員。經統計分析結果，達顯著差異的變項及層面中，整體期望服務品質 t 值為 2.09，其餘為「可靠性」層面 t 值為 2.34、「反應保證性」層面 t 值為 2.31，最後為「有形性」層面 t 值為 2.02；另外「同理心」層面 t 值為 0.85，男女兩背景變項平均數未達顯著差異，如表 4-7 所示。



表 4-7：性別對期望服務品質看法之 t 考驗摘要

層面名稱	背景變項	人數	平均數	標準差	t 值
可靠性	1.女性	210	37.15	4.57	2.34*
	2.男性	111	35.74	6.04	
反應保證性	1.女性	210	54.90	7.52	2.31*
	2.男性	111	52.68	9.28	
同理心	1.女性	210	39.81	5.94	0.85
	2.男性	111	39.21	6.26	
有形性	1.女性	210	35.11	5.00	2.02*
	2.男性	111	33.88	5.57	
整體期望服務品質	1.女性	210	166.97	20.45	2.09*
	2.男性	111	161.51	25.34	

N=321； \*p<0.05。

??? 燮???? ? 役???? ?

以單因子變異數分析，不同年齡的業務單位人員對會計行政期望服務品質看法平均數之差異情形發現，所有層面及整體期望服務品質皆無顯著差異，如表 4-8 所示。

表 4-8：年齡對期望服務品質看法之變異數分析摘要

層面名稱	背景變項	人數	平均數	標準差	變異數分析摘要表					Scheffé 事後比較
					變異來源	離均差平方和	自由度 (df)	均方 (MS)	F 值	
可靠性	(1) 30 歲以下	73	37.22	5.00	組間	30.82	3	10.27	0.38	
	(2) 30-40 歲	129	36.56	4.97	組內	8505.17	317	26.83		
	(3) 40-50 歲	92	36.40	4.85	總和	8535.99	320			
	(4) 50 歲以上	27	36.52	7.36						
反應保證性	(1) 30 歲以下	73	54.64	8.20	組間	31.84	3	10.61	0.16	
	(2) 30-40 歲	129	54.13	8.21	組內	21606.67	317	68.16		
	(3) 40-50 歲	92	53.77	7.32	總和	21638.51	320			
	(4) 50 歲以上	27	53.96	11.19						
同理心	(1) 30 歲以下	73	40.08	6.19	組間	37.30	3	12.43	0.34	

	(2) 30-40 歲	129	39.39	6.14	組內	11687.66	317	36.87	
	(3) 40-50 歲	92	39.72	5.48	總和	11724.96	320		
	(4) 50 歲以上	27	38.89	7.25					
有形性	(1) 30 歲以下	73	35.49	4.84	組間	70.69	3	23.56	0.86
	(2) 30-40 歲	129	34.26	5.25	組內	8670.16	317	27.35	
	(3) 40-50 歲	92	34.65	5.03	總和	8740.85	320		
	(4) 50 歲以上	27	34.67	6.63					
整體期望服務品質	(1) 30 歲以下	73	167.44	22.25	組間	530.83	3	176.94	0.35
	(2) 30-40 歲	129	164.35	21.85	組內	159635.06	317	503.58	
	(3) 40-50 歲	92	164.54	20.52	總和	160165.89	320		
	(4) 50 歲以上	27	164.04	30.72					

N=321

?? ? ? 象? ? ? ? ? 役? ? ? ? ?

以單因子變異數分析結果，不同服務年資的業務單位人員對會計行政期望服務品質看法平均數之差異情形發現，所有層面及整體期望服務品質皆無顯著差異，如表 4-9 所示。

表 4-9：服務年資對期望服務品質看法之變異數分析摘要

層面名稱	背景變項	人數	平均數	標準差	變異數分析摘要表				Scheffé 事後比較
					變異來源	離均差平方和	自由度 (df)	均方 (MS)	
可靠性	(1) 10 年以下	200	36.76	4.88	組間	55.03	3	18.34	0.69
	(2) 10-15 年	54	35.85	6.46	組內	8480.96	317	26.75	
	(3) 15-20 年	33	36.64	4.80	總和	8535.99	320		
	(4) 20 年以上	34	37.38	4.87					
反應保證性	(1) 10 年以下	200	54.21	7.97	組間	60.40	3	20.13	0.30
	(2) 10-15 年	54	53.25	9.98	組內	21578.11	317	68.07	
	(3) 15-20 年	33	54.82	7.56	總和	21638.51	320		
	(4) 20 年以上	34	54.41	7.48					
同理心	(1) 10 年以下	200	39.49	5.98	組間	57.86	3	19.29	0.52
	(2) 10-15 年	54	39.19	7.12	組內	11667.10	317	36.81	
	(3) 15-20 年	33	40.76	4.72	總和	11724.96	320		

	(4) 20 年以上	34	39.82	5.91					
有形性	(1) 10 年以下	200	34.69	5.06	組間	78.82	3	26.27	0.96
	(2) 10-15 年	54	33.85	6.14	組內	8662.03	317	27.33	
	(3) 15-20 年	33	35.76	4.24	總和	8740.85	320		
	(4) 20 年以上	34	35.00	5.49					
整體期望	(1) 10 年以下	200	165.14	21.29	組間	820.73	3	273.58	0.54
	(2) 10-15 年	54	162.15	28.01	組內	159345.17	317	502.67	
服務品質	(3) 15-20 年	33	167.97	19.25	總和	160165.90	320		
	(4) 20 年以上	34	166.62	21.80					

N=321

?? ? 十? ? ? ? ? ? ? ? 役? ? ? ? ? ?

以單因子變異數分析比較，不同教育程度的業務單位人員對會計行政期望服務品質看法平均數之差異情形發現，所有層面及整體期望服務品質皆無顯著差異，如表 4-10 所示。

表 4-10：教育程度對期望服務品質看法之變異數分析摘要

層面名稱	背景變項	人數	平均數	標準差	變異數分析摘要表				Scheffé 事後比較
					變異來源	離均差平方和	自由度 (df)	均方 (MS)	
可靠性	(1) 高中職及以下	9	35.00	7.19	組間	56.26	3	18.75	0.70
	(2) 專科	49	36.61	5.45	組內	8479.72	317	26.75	
	(3) 大學	192	36.93	4.50	總和	8535.98	320		
	(4) 研究所及以上	71	36.17	6.30					
反應保證性	(1) 高中職及以下	9	49.78	13.53	組間	341.96	3	113.99	1.70
	(2) 專科	49	54.51	8.32	組內	21296.54	317	67.18	
	(3) 大學	192	54.68	7.34	總和	21638.50	320		
	(4) 研究所及以上	71	52.92	9.43					
同理心	(1) 高中職及以下	9	35.56	9.50	組間	264.87	3	88.29	2.44
	(2) 專科	49	39.35	5.99	組內	11460.09	317	36.15	
	(3) 大學	192	40.17	5.53	總和	11724.96	320		
	(4) 研究所及以上	71	38.75	6.73					
有形性	(1) 高中職及以下	9	34.11	6.77	組間	45.07	3	15.02	0.55

(2) 專科	49	35.06	5.62	組內	8695.78	317	27.43
(3) 大學	192	34.86	4.85	總和	8740.85	320	
(4) 研究所及以上	71	34.04	5.75				
整體期望服務品質	(1) 高中職及以下	9	154.44	35.67	組間	2231.99	3 743.99 1.49
	(2) 專科	49	165.53	22.84	組內	157933.91	317 498.21
	(3) 大學	192	166.65	19.73	總和	160165.90	320
	(4) 研究所及以上	71	161.87	26.28			

N=321

???????????? 役??????

以獨立樣本 t 檢定分析，不同婚姻狀況的業務單位人員對會計行政期望服務品質看法平均數之差異情形發現，所有層面及整體期望服務品質皆無顯著差異，如表 4-11 所示。

表 4-11：婚姻狀況對期望服務品質看法之變異數分析摘要

層面名稱	背景變項	人數	平均數	標準差	t 值
可靠性	1.已婚	228	36.58	5.21	-0.42
	2.未婚	93	36.85	5.08	
反應保證性	1.已婚	228	54.11	8.36	-0.09
	2.未婚	93	54.19	7.92	
同理心	1.已婚	228	39.69	6.02	0.43
	2.未婚	93	39.38	6.16	
有形性	1.已婚	228	34.46	5.44	-1.20
	2.未婚	93	35.24	4.66	
整體期望服務品質	1.已婚	228	164.85	22.80	-0.29
	2.未婚	93	165.66	21.40	

N=321

????? 勿????? 役??????

以獨立樣本 t 檢定分析，擔任不同職務的業務單位人員對會計行政期望服務品質看法平均數之差異情形發現，所有層面及整體期望服務品質皆無顯著差異，如表 4-12 所示。

表 4-12：擔任職務對期望服務品質看法之變異數分析摘要

層面名稱	背景變項	人數	平均數	標準差	t 值
可靠性	(1) 主管	61	35.97	6.33	-1.17
	(2) 非主管	260	36.82	4.85	
反應保證性	(1) 主管	61	53.36	9.34	-0.81
	(2) 非主管	260	54.31	7.95	
同理心	(1) 主管	61	39.46	6.43	-0.20
	(2) 非主管	260	39.63	5.97	
有形性	(1) 主管	61	34.36	5.74	-0.54
	(2) 非主管	260	34.77	5.11	
整體期望服務品質	(1) 主管	61	163.15	25.99	-0.75
	(2) 非主管	260	165.53	21.47	

N=321

???????????? 役??????

根據表 4-13 所示，以獨立樣本 t 考驗分析，不同學校類型（大專學校院、技職校院）的業務單位人員對會計行政期望服務品質看法平均數之差異情形發現，所有層面及整體期望服務品質皆無顯著差異。

表 4-13：學校類型對期望服務品質看法之變異數分析摘要

層面名稱	背景變項	人數	平均數	標準差	t 值
可靠性	(1) 大學	245	36.69	5.37	0.18
	(2) 技職	76	36.57	4.45	
反應保證性	(1) 大學	245	54.04	8.60	-0.35
	(2) 技職	76	54.42	6.91	
同理心	(1) 大學	245	39.70	6.34	0.54
	(2) 技職	76	39.28	5.56	
有形性	(1) 大學	245	34.63	5.28	-0.37
	(2) 技職	76	34.88	5.08	
整體期望服務品質	(1) 大學	245	165.06	23.45	-0.03
	(2) 技職	76	165.14	18.60	

N=321

?????? 帙檔???? 槓???? ? 役??????

?????? 槓???? ? 役??????

根據表 4-14 所示，以獨立樣本 t 檢定分析，不同性別（女性、男性）的業務單位人員對會計行政實際感受服務品質看法平均數之差異情形發現，所有層面層面及整體服務品質滿意度皆未達顯著水準(p<.05)。

表 4-14：性別對實際感受服務品質看法之 t 考驗摘要

層面名稱	背景變項	人數	平均數	標準差	t 值
反應保證性	1.女性	210	54.18	12.66	-0.80
	2.男性	111	55.38	12.87	
同理心	1.女性	210	33.58	7.59	-1.08
	2.男性	111	34.56	8.14	
有形性	1.女性	210	24.69	4.96	-0.79
	2.男性	111	25.16	5.29	
可靠性	1.女性	210	26.11	4.73	-1.08
	2.男性	111	26.73	5.14	
整體服務品質滿意度	1.女性	210	138.55	27.88	-0.98
	2.男性	111	141.83	29.53	

N=321

??? 燮??? 槓???? ? 役??????

以單因子變異數分析，不同年齡的業務單位人員對會計行政實際感受服務品質看法平均數之差異情形發現，所有層面及整體實際感受服務品質皆無顯著差異，如表 4-15 所示。

表 4-15：年齡對實際感受服務品質看法之變異數分析摘要

層面 名稱	背景變項	人數	平均數	標準差	變異數分析摘要表				Scheffé 事後比較
					變異 來源	離均差 平方和	自由度 (df)	均方 (MS)	
反應保 證性	(1) 30 歲以下	73	54.77	13.38	組間	556.00	3	185.33	1.15
	(2) 30-40 歲	129	53.23	12.94	組內	51283.54	317	161.78	
	(3) 40-50 歲	92	55.48	11.88	總和	51839.54	320		
	(4) 50 歲以上	27	57.59	12.59					
同理心	(1) 30 歲以下	73	35.33	8.02	組間	320.94	3	106.98	1.78
	(2) 30-40 歲	129	32.80	8.04	組內	19067.79	317	60.15	
	(3) 40-50 歲	92	34.26	6.94	總和	19388.73	320		
	(4) 50 歲以上	27	34.26	8.27					
有形性	(1) 30 歲以下	73	25.47	5.27	組間	134.22	3	44.74	1.75
	(2) 30-40 歲	129	24.19	5.10	組內	8111.90	317	25.59	
	(3) 40-50 歲	92	24.89	5.13	總和	5246.12	320		
	(4) 50 歲以上	27	26.22	3.91					
可靠性	(1) 30 歲以下	73	26.25	5.18	組間	91.39	3	30.46	1.28
	(2) 30-40 歲	129	25.78	4.99	組內	7526.91	317	23.74	
	(3) 40-50 歲	92	26.88	4.50	總和	7618.30	320		
	(4) 50 歲以上	27	27.26	4.65					
整體服 務品質 滿意度	(1) 30 歲以下	73	141.81	29.96	組間	3248.92	3	1082.97	1.34
	(2) 30-40 歲	129	136.00	28.95	組內	255966.30	317	807.47	
	(3) 40-50 歲	92	141.51	26.52	總和	259215.22	320		
	(4) 50 歲以上	27	145.33	27.74					

N=321

?? ? 象?? 極?? ? 役???? ?

以單因子變異數分析,不同服務年資的業務單位人員對會計行政實際感受服務品質看法平均數之差異情形發現,所有層面及整體實際感受服務品質皆無顯著差異,如表 4-16 所示。

表 4-16：年資對實際感受服務品質看法之變異數分析摘要

層面名稱	背景變項	人數	平均數	標準差	變異數分析摘要表				Scheffé 事後比較
					變異 來源	離均差 平方和	自由度 (df)	均方 (MS)	
反應保證性	(1) 10 年以下	200	53.63	12.60	組間	501.71	3	167.24	1.03
	(2) 10-15 年	54	56.33	12.68	組內	51337.83	317	161.95	
	(3) 15-20 年	33	55.70	12.56	總和	51839.54	320		
	(4) 20 年以上	34	56.41	13.67					
同理心	(1) 10 年以下	200	33.88	7.58	組間	20.75	3	6.92	0.11
	(2) 10-15 年	54	33.54	8.03	組內	19367.98	317	61.10	
	(3) 15-20 年	33	34.42	7.89	總和	19388.73	320		
	(4) 20 年以上	34	34.26	8.73					
有形性	(1) 10 年以下	200	24.54	4.94	組間	56.95	3	18.98	0.74
	(2) 10-15 年	54	25.46	5.22	組內	8189.17	317	25.83	
	(3) 15-20 年	33	25.55	5.08	總和	8246.12	320		
	(4) 20 年以上	34	25.06	5.68					
可靠性	(1) 10 年以下	200	25.95	4.86	組間	105.96	3	35.32	1.49
	(2) 10-15 年	54	27.43	4.43	組內	7512.35	317	23.70	
	(3) 15-20 年	33	26.18	4.98	總和	7618.31	320		
	(4) 20 年以上	34	26.91	5.43					
整體服務品質滿意度	(1) 10 年以下	200	138.00	27.98	組間	1534.35	3	511.45	0.63
	(2) 10-15 年	54	142.76	28.78	組內	257680.87	317	812.87	
	(3) 15-20 年	33	141.85	28.40	總和	259215.22	320		
	(4) 20 年以上	34	142.65	31.23					

N=321

???? 十???? 槓???? ? 役???? ?

以單因子變異數分析,不同教育程度的業務單位人員對會計行政實際感受服務品質看法平均數之差異情形發現,所有層面及整體實際感受服務品質皆無顯著差異,如表 4-17 所示。



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

層面 名稱	背景變項	人 數	平均數	標準差	變異數分析摘要表				Scheffé 事後比較
					變異 來源	離均差 平方和	自由度 (df)	均方 (MS)	
反應保 證性	(1) 高中職及以下	9	53.22	13.63	組間	464.97	3	154.99	0.96
	(2) 專科	49	56.33	13.53	組內	51374.57	317	162.07	
	(3) 大學	192	53.69	12.69	總和	51839.54	320		
	(4) 研究所及以上	71	56.01	12.15					
同理心	(1) 高中職及以下	9	30.11	7.41	組間	206.06	3	68.69	1.14
	(2) 專科	49	34.63	7.60	組內	19182.67	317	60.51	
	(3) 大學	192	33.65	8.00	總和	19388.73	320		
	(4) 研究所及以上	71	34.63	7.31					
有形性	(1) 高中職及以下	9	22.89	4.91	組間	87.65	3	29.22	1.14
	(2) 專科	49	25.80	5.32	組內	8158.47	317	25.74	
	(3) 大學	192	24.65	4.82	總和	8246.12	320		
	(4) 研究所及以上	71	25.00	5.56					
可靠性	(1) 高中職及以下	9	24.22	5.31	組間	137.65	3	45.88	1.94
	(2) 專科	49	26.61	5.01	組內	7480.65	317	23.60	
	(3) 大學	192	25.98	4.90	總和	7618.30	320		
	(4) 研究所及以上	71	27.32	4.57					
整體服 務品質 滿意度	(1) 高中職及以下	9	130.44	29.79	組間	2768.92	3	922.97	1.14
	(2) 專科	49	143.37	29.72	組內	256446.30	317	808.98	
	(3) 大學	192	137.96	28.39	總和	259215.22	320		
	(4) 研究所及以上	71	142.97	27.53					

N=321

?????? 槓???? 役?????

以獨立樣本 t 檢定分析，不同婚姻狀況的業務單位人員對會計行政實際感受服務品質看法平均數之差異情形發現，所有層面及整體實際感受服務品質皆無顯著差異，如表 4-18 所示。

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

層面名稱	背景變項	人數	平均數	標準差	t 值
反應保證性	1.已婚	228	54.65	12.79	0.13
	2.未婚	93	54.45	12.65	
同理心	1.已婚	228	33.74	7.76	-0.63
	2.未婚	93	34.34	7.86	
有形性	1.已婚	228	24.61	5.15	-1.33
	2.未婚	93	25.44	4.88	
可靠性	1.已婚	228	26.50	4.80	0.99
	2.未婚	93	25.90	5.06	
整體服務品質滿意度	1.已婚	228	139.50	28.62	-0.18
	2.未婚	93	140.14	28.21	

N=321

???? 勿 ?? 槓??? ? 役??????

如表 4-19 所示，以獨立樣本 t 檢定分析，擔任不同職務的業務單位人員對會計行政實際感受服務品質看法平均數之差異情形發現，所有層面除了「可靠性」層面一項達顯著水準，t 值為 2.09，且擔任主管職務的學校人員平均得分顯著高於非主管人員外，其餘層面及整體實際感受服務品質皆無顯著差異。

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

層面名稱	背景變項	人數	平均數	標準差	t 值
反應保證性	(1) 主管	61	56.25	12.78	1.13
	(2) 非主管	260	54.20	12.71	
同理心	(1) 主管	61	35.28	7.47	1.52
	(2) 非主管	260	33.60	7.83	
有形性	(1) 主管	61	25.30	4.98	0.75
	(2) 非主管	260	24.75	5.10	
可靠性	(1) 主管	61	27.49	4.89	2.09*
	(2) 非主管	260	26.05	4.85	
整體服務品質滿意度	(1) 主管	61	144.31	28.19	1.41
	(2) 非主管	260	138.60	28.47	

N=321； \*p<0.05。

???????? 槓???? ? 役??????

根據表 4-20 所示，以獨立樣本 t 考驗分析，不同學校類型（大專學校院、技職校院）的業務單位人員對會計行政實際感受服務品質看法平均數之差異情形發現，所有層面及整體實際感受服務品質皆無顯著差異。

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

層面名稱	背景變項	人數	平均數	標準差	t 值
反應保證性	(1) 大學	245	54.42	12.62	-0.43
	(2) 技職	76	55.14	13.13	
同理心	(1) 大學	245	34.02	7.65	0.42
	(2) 技職	76	33.59	8.24	
有形性	(1) 大學	245	25.03	5.12	1.11
	(2) 技職	76	24.29	4.94	
可靠性	(1) 大學	245	26.28	4.87	-0.28
	(2) 技職	76	26.46	4.93	
整體服務品質滿意度	(1) 大學	245	139.75	28.30	0.07
	(2) 技職	76	139.48	29.18	

N=321

?? 槓?? ? 役咖? 槓???? ? 役杪?????

本研究為了解國立大專學校院業務單位人員對會計行政預期服務品質、實際感受服務品質之關係，因此依據問卷調查所蒐集的資料，以皮爾森積差相關分析，以瞭解其間相關情形，茲就分析結果，討論如下。

由表 4-21 所示，業務單位人員對會計行政預期服務品質、實際感受服務品質看法之相關性考驗可以發現：業務單位人員對會計行政預期服務品質重要程度所有層面及整體服務品質重要程度

均與實際感受服務品質滿意度各層面及整體服務品質滿意度呈現顯著正相關( $r=0.32\sim 0.87, p<.001$ )，亦即學校人員對會計行政預期服務品質層面的看法重要程度愈高，則其對會計行政服務品質實際感受的滿意程度也愈高。

表 4-21：期望服務品質與服務品質滿意度各層面相關係數

分析項目	反應保證性滿意度	同理心滿意度	有形性滿意度	可靠性滿意度	整體服務品質滿意度
保證性重要程度	0.41***	0.34***	0.32***	0.40***	0.40***
同理心重要程度	0.40***	0.39***	0.37***	0.40***	0.42***
有形性重要程度	0.50***	0.44***	0.54***	0.51***	0.53***
可靠性重要程度	0.87***	0.33***	0.33***	0.45***	0.41***
整體期望服務品質	0.47***	0.41***	0.42***	0.48***	0.48***

N=321；\*\*\* $p<.001$ 。

?? 乏 ?? 帙檔、??? ? 役???? 役?  
 櫃????

為了瞭解業務單位人員背景變項、期望服務品質對實際感受服務品質的聯合預測力，因此本研究針對問卷調查所蒐集的資料，以背景變項、期望服務品質的各構面為投入之預測變項，以整體實際感受服務品質為效標變項，進行逐步多元迴歸分析。因背景變項為間斷變數，因此必須將每一變項併成兩組及採虛擬變數編碼，以進行迴歸分析，併組及虛擬變數編碼之方式如表 4-22 所示；依吳明隆（2000）認為除非是重要的預測變項，否則不宜將間斷變數全數投入迴歸分析中。<sup>75</sup>因此，本研究選擇將背景變項中的性別、年齡、服務年資、教育程度等四個變項、期望服務品質中的「反應保證性」、「同理心」、「有形性」、「可靠性」等構面作為投

<sup>75</sup> 吳明隆，《SPSS 統計應用實務》。台北：松岡，民 89。

入的預測變項，整體實際感受服務品質為依變項進行迴歸分析。

表 4-22：背景變項虛擬編碼表

變項名稱	選項	合併後組別	虛擬變項值
性別	(1)女性	(1)女性	1
	(2)男性	(2)男性	0
年齡	(1)30 歲(含)以下	(1)40 歲(含)以下	1
	(2)30~40 歲(含)	(2) 40 歲以上	0
	(3)40~50 歲(含)		
	(4)50 歲以上		
服務年資	(1)10 年(含)以下	(1)10 年(含)以下	1
	(2)10~15 年(含)	(2)10 年以上	0
	(3)15~20 年(含)		
	(4)20 年以上		
教育程度	(1)高中職及以下	(1)專科及以下	1
	(2)專科	(2)大學及以上	0
	(3)大學		
	(4)研究所及以上		

???? 帙檔?? 椏???? ? 役? 櫃?? ?

業務單位人員背景變項對實際感受服務品質的預測情形，經多元迴歸分析結果發現，所投入的預測變項對整體實際感受服務品質無預測力。

????? ? 役?? 椏???? ? 役? 櫃?? ?

根據表 4-23 所示，期望服務品質各層面對實際感受服務品質的預測分析，經多元迴歸分析結果發現，所投入的四個預測變項中以「有形性」層面對整體實際感受服務品質具有顯著性的預測力，使迴歸模式達顯著水準( $F = 123.41, p < 0.001$ )。根據資料顯示，所投入的預測變項至第一步驟時，多元相關係數為 0.528，決定係

數為 0.279，達到顯著水準，其餘四個變項多元相關係數甚微，對決定係數影響不大，F 值亦未達顯著水準，表示均非預測整體實際感受服務品質的重要因素。預測變項以「有形性」層面對整體實際服務品質最具有預測力，共可解釋的變異量達 27.9%，就係數而言，預測變項的係數為正數，可知其對整體實際服務品質的影響為正向。

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

步驟	預測變項	多元相關 (R)	R <sup>2</sup> 決定係 數	R <sup>2</sup> 增加量	F	原始分數 迴歸係數	標準化分數 迴歸係數
1	有形性	0.528	0.279	0.279	123.41***	2.876	0.528

N=321；\*\*\*p<.001

???? 帙檔、??? 役?? 浣? 槓? 役? 勾?  
 櫟???

根據表 4-24 所示，背景變項、期望服務品質對整體實際服務品質的預測情形，經多元迴歸分析結果發現，所投入的八個預測變項中以「有形性」、「性別」等二個變項對整體實際服務品質最具有預測力，使迴歸模式達顯著水準(F = 65.62, p<.001)。根據資料顯示，所投入的預測變項至第二步驟時，多元相關係數為 0.541，決定係數為 0.292，達到顯著水準，其餘六個變項多元相關係數甚微，對決定係數影響不大，F 值亦未達顯著水準，表示均非預測整體實際感受服務品質的重要因素。由以上結果顯示，預測變項共可解釋整體實際服務品質 29.2%，其中以「有形性」的預測力最高，能解釋 27.9%的整體實際服務品質的變異量；就係數而言，預測變項的係數除「性別」為負數外，其餘「有形性」為正數。

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表

步驟	預測變項	多元相關 (R)	R <sup>2</sup> 決定係數	R <sup>2</sup> 增加量	F	迴歸係數 B 值	標準化迴歸係數(beta)
1	有形性	0.528	0.279	0.279	123.41***	2.947	0.541
2	性別	0.541	0.292	0.013	65.62***	-6.905	-0.116

N=321; \*\*\*p<.001 ; 迴歸方程式為：服務品質滿意度 = 41.981 + 2.947 ×有形性 - 6.905 ×性別。

## ?? 乏 ??? ? ? ? ? 嶽

本節將就統計分析所得數據，針對研究所提之假設(hypotheses)逐條加以驗證，並說明如下：

?? ? ? ? ? ? 役?? ? 咖? 槓? ? ? ? ?

本研究經統計分析結果顯示，除了第六題「會計人員服裝儀容整齊」未達顯著差異外，其餘各題項均達顯著差異，且整體期望服務品質與整體實際服務品質間亦達顯著差異水準，期望平均數顯著高於實際感受平均數，因此應拒絕虛無假設，亦即業務單位人員對會計行政服務品質的期望與實際感受有顯著差異。

?? ? ? ? ? ? ? ? ?

?? ? ? 咖? ? ? ? 役?? ? 杪?

性別變項與「可靠性」、「反應保證性」、「有形性」、「整體期望服務品質」有顯著差異，且女性人員的得分顯著高於男性人員，因此應拒絕虛無假設，亦即業務單位人員因性別不同，對會計行政期望服務品質有顯著差異。

???? 咖? 槓???? ? 役???? 杪?

不同性別的業務單位人員對實際感受服務品質看法平均數之差異情形發現，所有層面及整體實際感受服務品質皆無顯著差異。亦即業務單位人員因性別不同，對會計行政實際感受服務品質無顯著差異。

??? 燮??????

??? 燮咖???? ? 役???? 杪?

不同年齡的業務單位人員對期望服務品質看法平均數之差異情形發現，所有層面及整體期望服務品質皆無顯著差異。亦即業務單位人員因年齡不同，對會計行政期望服務品質無顯著差異。

??? 燮咖? 槓???? ? 役???? 杪?

不同年齡的業務單位人員對實際感受服務品質看法平均數之差異情形發現，所有層面及整體實際感受服務品質皆無顯著差異。亦即業務單位人員因年齡不同，對會計行政實際感受服務品質無顯著差異。

匕?? ? 彖??????

??? ? 彖咖???? ? 役???? 杪?

以單因子變異數分析，服務年資變項與整體期望服務品質及各層面均無顯著差異。亦即業務單位人員因服務年資不同，對會計行政期望服務品質無顯著差異。



?? ? 彖咖? 槓?? ? 役?? ? 杪?

以單因子變異數分析，服務年資變項與整體實際感受服務品質及各層面均無顯著差異。亦即業務單位人員因服務年資不同，對會計行政實際感受服務品質無顯著差異。

?? ? 十?? ? ? ? ? ? ?

?? ? 十?? 咖?? ? 役?? ? 杪?

以單因子變異數分析，教育程度變項與整體期望服務品質及各層面均無顯著差異。亦即業務單位人員因教育程度不同，對會計行政期望服務品質無顯著差異。

?? ? 十?? 咖? 槓?? ? 役?? ? 杪?

以單因子變異數分析，教育程度變項與整體實際感受服務品質及各層面均無顯著差異。亦即業務單位人員因教育程度不同，對會計行政實際感受服務品質無顯著差異。

槓?? ? ? ? ? ? ? ? ? ?

?? ? ? ? ? 咖?? ? 役?? ? 杪?

以獨立樣本 t 檢定分析，婚姻狀況變項與整體期望服務品質及各層面均無顯著差異。亦即業務單位人員因婚姻狀況不同，對會計行政期望服務品質無顯著差異。

?? ? ? ? ? 咖? 槓?? ? 役?? ? 杪?

以獨立樣本 t 檢定分析，婚姻狀況變項與整體實際感受服務品質及各層面均無顯著差異。亦即業務單位人員因婚姻狀況不同，對會計行政實際感受服務品質無顯著差異。

???? 匆 ??? ? ? ?

???? 匆 咖???? ? 役???? 杪?

以獨立樣本 t 檢定分析，擔任職務變項與整體期望服務品質及各層面均無顯著差異。亦即業務單位人員因擔任職務不同，對會計行政期望服務品質無顯著差異。

???? 匆 咖? 槓???? ? 役???? 杪?

以獨立樣本 t 檢定分析，擔任職務變項除了與「可靠性」層面一項達顯著水準，且擔任主管職務的學校人員平均得分顯著高於非主管人員外，其餘層面及整體實際感受服務品質皆無顯著差異。亦即業務單位人員因擔任職務不同，對會計行政實際感受服務品質無顯著差異。

??? ? 杪???????? ? 役???? ? ?

???????? 咖???? ? 役???? 杪?

以獨立樣本 t 檢定分析，不同學校類型變項與整體期望服務品質及各層面均無顯著差異。亦即業務單位人員因學校類型不同，對會計行政期望服務品質無顯著差異。

???????? 咖? 槓???? ? 役???? 杪?

以獨立樣本 t 檢定分析，不同學校類型變項與整體實際感受服務品質及各層面均無顯著差異。因此亦即業務單位人員因學校類型不同，對會計行政實際感受服務品質無顯著差異。

?? ? ? 役?? 侯? 標?? ? ? ? 杪

經相關性考驗分析，業務單位人員對會計行政預期服務品質重要程度所有層面及整體服務品質重要程度均與實際感受服務品質滿意度各層面及整體服務品質滿意度呈現顯著正相關，因此應拒絕虛無假設。換言之，業務單位人員對會計行政期望服務品質與實際感受服務品質各因素層面間有顯著相關。

???? 帙檔、?? ? ? 役? 櫃??

???? 帙檔?? 槓?? ? ? 役? 櫃?? ?

國立大學校院業務單位人員背景變項對實際感受服務品質的預測情形，經多元迴歸分析結果發現，所投入的預測變項對整體實際感受服務品質無預測力，表示業務單位人員背景變項對實際感受服務品質無顯著預測力。

?? 櫃?? ? 役?? 槓?? ? ? 役? 櫃?? ?

預期服務品質各層面對整體實際感受服務品質的多元迴歸分析結果發現，所投入的預測變項以「有形性」層面對整體實際感受服務品質具有顯著性的預測力，共可解釋的變異量達 27.9 %，因此應拒絕虛無假設。亦即業務單位人員期望服務品質對實際感受服務品質有顯著預測力。

?? ?? 帙檔、櫃?? ? 役?? 浣? 槓? ? 役? 勾? 櫃?  
???

背景變項、預期服務品質對整體實際服務品質的聯合預測情形，經多元迴歸分析結果發現，所投入的預測變項以「有形性」、「性別」等二個變項對整體實際服務品質最具有預測力，共可解釋的變異量達 29.2 %，因此應拒絕虛無假設。亦即業務單位人員背景變項、期望服務品質對實際感受服務品質有顯著預測力。



## ?? ? 俟嶸咖? 市

本研究旨在瞭解國立大學校院會計行政期望服務品質與實際感受服務品質之現況，並分析其相互之間的關係，進而提供學校與主計機關主管人員參考。

本研究方法採問卷調查法，首先藉由國內外相關文獻的蒐集，進行分析與歸納，探究國立大學校院會計行政服務品質的內涵因素，以做為本研究問卷發展之基礎。並以國立大學校院業務單位人員進行問卷調查徵詢意見，共發出問卷 450 份，回收問卷 386 份，有效問卷 321 份，有效回收率 71.33%。經以次數分配、百分比、平均數、標準差、t 考驗、單因子變異數分析、皮爾森積差相關法、以及逐步多元迴歸等統計方法考驗研究假設。以下將本研究所獲得的發現、結論敘述如下，並據以提出建議。

## ?? 乏 ??? ?

本節將針對問卷調查的資料分析後的結果，撰寫本研究的發現。

???? 髮???? ? 役咖? 槓???? ? 役???

???? 髮???? ? 役???

- (一) 業務單位人員對於會計行政期望服務品質，傾向於認為重要的看法。
- (二) 會計行政期望服務品質的現況中，以「可靠性」層面的重要性程度最高，其次依序為「反應保證性」、「有形性」，最後為「同理心」。
- (三) 業務單位人員認為會計單位人員須具有足夠的專業知識處

理問題，能運用現代化的設備提供查詢相關法規及流程，並能依法行政提供並保存準確的報表資訊及檔案，讓學校同仁感到信賴，但對於會計單位的環境清潔、內部陳設及動線標示等場所擺設，人員的服裝儀容等所期望的重要程度較低。

???? 變??? 槓??? ? 役???

- (一) 業務單位人員對於會計行政實際感受服務品質，傾向於滿意。
- (二) 會計行政實際感受服務品質的現況中，以「可靠性」層面的滿意程度最高，其次依序為「有形性」、「反應保證性」，最後為「同理心」。
- (三) 業務單位人員認為會計單位能正確、準確的保存紀錄、資料檔案，能精確完整的提供報表及資料，注重資料的隱密性，處理問題的專業知識充足，且不會延誤工作的處理。惟對於會計人員對學校人員的個別需求、意見、彈性服務時間、會計單位的內部陳設及場所的安全及隱密性等的實際感受滿意度較低。

????? ? 役咖? 槓??? ? 役?????

本研究發現期望平均數顯著高於實際感受平均數，差異平均數差異最高的是「學校會計單位具有完備的現代化服務設備，便於學校同仁查詢相關法規及工作流程」，其次為「會計人員能重視學校人員的意見」、「會計人員擁有良好的溝通能力」、「會計人員能盡力協助學校同仁解決複雜性較高的會計問題」以及「會計人員的應對及處理事務方式能讓學校同仁感到信賴」，顯示會計單位的服務設備仍須再加強，另外對於人員之間的意見溝通、及協助與互賴程度，卻屬最需要改進的項目。

???? 帙檔????? ? 役咖? 槓??? 役? 杪????

????? 帙檔?? ???? ? 髮???? ? 役???? ?

- (一) 不同性別的業務單位人員對會計行政預期服務品質看法平均數之差異情形發現，所有層面除了「同理心」一項未達顯著差異外，其餘層面及整體期望服務品質皆達顯著差異，且女性人員的平均得分顯著高於男性人員。
- (二) 業務單位人員對整體期望的服務品質看法，不因年齡、服務年資、教育程度、婚姻狀況、擔任職務之不同而有差異。
- (三) 不同類型的學校業務單位人員對整體期望服務品質的看法無顯著差異。

????? 帙檔?? ???? ? 髮?? 極??? ? 役?? ?

- (一) 不同性別的業務單位人員對整體實際感受服務品質的看法有顯著差異，且女性人員的平均得分顯著高於男性人員。
- (二) 擔任不同職務的業務單位人員對會計行政實際感受服務品質看法平均數之差異情形發現，所有層面除了「可靠性」層面一項達顯著水準，且擔任主管職務的學校人員平均得分顯著高於非主管人員外，其餘層面及整體實際感受服務品質皆無顯著差異。
- (三) 業務單位人員對整體實際感受服務品質的看法，不因年齡、服務年資、教育程度、婚姻狀況、擔任職務之不同而有差異。
- (四) 不同學校類型的大學校院業務單位人員對整體實際感受服務品質的看法無顯著差異。

???? 髮???? ? 役咖??? ? 役? 杪?



- (一) 業務單位人員對整體會計行政期望服務品質與整體實際感受服務品質呈現顯著正相關。亦即學校業務單位人員對會計行政的期望服務品質愈高，則對實際感受服務品質亦愈高。
- (二) 在各層面中，以期望服務品質中的「反應可靠性」層面與實際感受服務品質中的「反應可靠性」層面正相關性最高，顯示學校業務單位人員對會計行政期望的反應可靠性愈高，則對實際感受的反應可靠性亦愈高。
- (三) 期望服務品質中的「有形性」層面與整體實際感受服務品質正相關性最高，顯示學校業務單位人員對有形性層面的看法愈高，則對實際感受服務品質愈高。

七?? 帙檔、?? 髮???? ? 役???? ? 役?  
勾? 櫃???? ?

???? 帙檔?? ? 役??? 抹?? ?

學校人員背景變項對實際感受服務品質的預測情形，經多元迴歸分析結果發現，所投入的預測變項性別、年齡、服務年資、教育程度對整體實際感受服務品質均無預測力。

???? ? 役?? 槓?? ? 役??? 抹?? ?

- (一) 所投入的四個預測變項中以「有形性」層面對整體實際感受服務品質具有最高的正向預測力，顯示會計行政在有形性的服務品質方面有助於提升整體服務品質滿意度。
- (二) 期望服務品質中的「反應保證性」、「可靠性」與「同理心」層面對整體實際感受服務品質的逐步多元迴歸分析，均未具有預測力。

???? 帙檔、櫃?? ? 役?? 浣? 檯? ? 役? 勾? 櫃?  
??

- (一) 投入的預測變項以「有形性」與「性別」等對整體實際感受服務品質最具有預測力，其中以「有形性」層面的解釋力最高。
- (二) 兩個預測變項的係數除「性別」為負數外，其餘為正數，可知其對整體實際感受服務品質的影響，除「性別」變項為負值，其餘為正向。
- (三) 服務品質實際滿意度的原始迴歸方程式為：  
服務品質滿意度 = 41.981 + 2.947 ×有形性 - 6.905 ×性別

## ?? 乏 俟嶸咖? 市

本節將依據前述研究結果及發現，撰寫出具體結論，並提出具體建議事項，提供學校行政主管人員及主計機構主管人員參考，以透過有效及理想的行政運作，進而達成學校整體運作目標。

### ?? 俟嶸

???? 巒???? ? 役攢少?? 涅

本研究發現學校業務單位人員對於會計行政服務品質的期望重要程度的看法屬於良好，但在「同理心」及「有形性」層面的得分較低，且低於整體平均分數。主要原因可能是學校會計行政的主要工作為處理預算及內部審核等例行性工作，由於業務繁忙，且辦公室空間狹窄，對於有形性的內部陳設、環境整潔等無法兼顧，甚至連來洽公同仁的談話空間都沒有，此乃急需改進之處。由此可知，會計單位的動線標示規劃流暢度仍有改善空間。

???? 巒?? ? 役? km?? ?

根據研究資料分析結果，國立大學校院業務單位人員對於會計行政服務品質的滿意度屬尚滿意，但在「同理心」、「反應保證性」及「有形性」層面的得分較低，且低於整體平均分數。由於大學校院行政人員編制員額凍結，改採聘用約僱人員，而會計人員之職責必須依法行政，執行內部審核，所以不僅業務繁重，所承擔的責任亦較學校業務單位人員為重，人員流動率也較高，導致在服務作業上，易忽略個別需求及意見等，然而會計單位可不定期作會計業務宣導及編製會計作業流程手冊，增進員工同仁對會計業務的熟悉度，以提升行政效率。

???????? 咖??? 捫槩??

經統計分析，國立大學校院業務單位人員對於會計行政服務品質期望與實際感受滿意度的差異發現，整體滿意度顯著低於期望平均數，且對於會計單位內部的設備設施、會計人員的溝通能力、服務協助性及信賴感仍有待加強。由此可知，汰換會計內部執行效率較差的設備設施，以方便學校同仁查詢相關法規及工作流程，注重會計同仁對事情的溝通及解決能力，對於複雜性較高的會計問題，都能秉持主動協助的心，必能提高會計行政服務品質的滿意度。

??? ??? 丰? 憤涅?? ? 役? km?

根據資料分析結果可知，業務單位人員對於會計行政服務品質滿意度「可靠性」層面中，主管人員顯著高於非主管人員，可能是因為主管人員參與各類校內重要會議，接觸會計行政機會較多，所以對於會計單位所提供的報表資料可靠性有較高的滿意度。

????? ???? ? 役?? 憤涅

根據資料分析結果可知，業務單位人員對於會計行政期望服務品質中，女性人員顯著高於男性人員，此研究結果與學者邱素薇（2003）以桃園縣九十一學年度立案之公私立幼稚園之幼兒家長為研究對象，所做的結果一致，顯見學校女性人員對於會計行政服務品質有較高的期待及重要性的感受。

???????? 役 憤 涅 ? ? 役 ? km ?

根據資料分析結果顯示，國立大學校院業務單位期望服務品質與服務品質滿意度有顯著正相關，亦即期望服務品質愈高，對服務品質滿意度愈高，其中以期望服務品質的「有形性」層面與整體服務品質滿意度正相關性最高，表示業務單位人員對有形性的看法愈佳，則對服務品質的滿意度愈高。

???? 帙 檔 ? ? 役 ? km ? ? ? 櫃 ? ? ?

業務單位人員背景變項對服務品質滿意度的逐步多元迴歸的分析結果，所投入的預測變項對整體服務品質滿意度無預測力，顯示背景變項對整體服務滿意度不具預測作用。

???? ? 役 ? ? ? ? ? ? ? 櫃 ? ? 櫃 ? ? ? 役 ? ? ? 涅 ? ? ? 櫃 ? ?

會計行政期望服務品質中的「有形性」層面對整體實際感受服務品質具有最高的正向預測力，顯示會計行政服務品質的有形性因素最能提升服務品質滿意度。

???? ? 役 ? ? 浣 ? 櫃 ? ? ? 役 ? 櫃 ? ? ? 涅

業務單位人員背景變項、期望服務品質對整體實際感受服務

品質的聯合預測分析中，投入的預測變項以期望服務品質的「有形性」層面有正向預測力，背景變項的「性別」有負向預測力。其中期望服務品質預測力最高，顯示期望服務品質是實際感受服務品質最具預測力的因素。

?? ? 市

???? ? ? 丰???? ? 市

???? ? ? ? ? 捷髮?? ?

國立大學校院業務單位人員對於會計行政服務品質實際感受中，顯示有形性項目的滿意度較不理想，且期望服務品質中的「有形性」層面與背景變項中的性別對整體服務品質滿意度具有預測力，其中以「有形性」的預測力最大，顯示學校會計單位應加強內部環境整潔，增加空間，調整內部陳設及動線規劃，讓學校人員洽公有安全舒適的感覺，以消除會計服務品質的缺口，符合使用者的需求，提升學校整體經營績效。

???? ? ? ? ? ? ? 偷?? ? 囊

由於大學校院擴充太快，而學生人數卻逐年下降，各校為了爭取學生就讀，鼓勵老師多申請國科會計畫，並積極辦理產學合作、推廣教育，及承辦各類大型活動，以提高學校知名度，提升競爭力，使得業務量大增。而國立大學校院所有經費收支，必須透過會計程序處理，致使會計人員工作負荷倍增，均須經常加班才能完成工作，身心俱疲，流動率高。因此學校主管必須重視，並給予支持，增加編制人員，以提振工作士氣，提升服務品質。

?????? ???? ??

經由研究結果得知，擔任非主管職務的業務單位人員對於會計業務中的資料準確性及完整性，檔案記錄的保存正確性，以及會計人員的專業知識充足性，其滿意度均較低，因此多給予支持與關懷是非常重要的。且學校各單位中，實務處理並與會計單位接洽最多的人員，也以非主管人員居多，因此學校會計同仁如果能多加的支持與關懷，必能增加其對業務處理的信心與熟稔程度，提升服務品質滿意度。

???? ???? ? 匆?? 咖捷????

國立大學校院預算制度已由以往的公務預算改為校務基金，整體財務運作有較大的彈性運用空間，而會計人員所須瞭解的相關法令規章就比學校其他行政人員更多，稍一不慎恐就觸法或彈性掌握失當之虞，由於工作繁雜且重複性高，易造成工作倦怠，因此應鼓勵會計同仁不斷地進修，如此才能使會計同仁的知識與技能與時俱進，建立良好的專業素養，並注重會計同仁經驗的交流與分享，以增進會計業務的服務品質。

???????? 捷? 拊 嶠

經由研究結果得知，業務單位人員對於會計人員的溝通能力及業務協助性有認知上的差異，顯示會計人員在業務處理上仍有改善的空間。因會計人員在學校中扮演財務幕僚的角色，必須依法行政，執行內部審核工作。因此會計人員必須主動提供法令規章及相關資訊，加強與業務單位人員溝通，並傾聽同仁的心聲，使業務單位同仁充分瞭解，以減少誤會、衝突的情事發生，以維護學校財務機能正常的運作。因此建議學校主管人員，應注意單

位間的溝通協調，避免會計單位與業務單位的對立，如此才能提高財務績效。

??????市

??????標

本研究僅就國立大學校院會計行政期望服務品質兩變項來討論學校業務單位人員對會計行政實際感受服務品質的狀況，對於其他可能影響服務品質滿意度的變項方面無法作全面性探討。因此建議後續的研究者，可加入其他變項，如：工作績效、顧客滿意度等。

??????標

1. 本研究採用問卷調查法進行資料蒐集及分析，為求更深入了解研究主題，建議後續的研究者，可嘗試增加實地觀察法來蒐集資料，使資料的來源更臻完善。
2. 受限於母群體數量有限，本研究在實施問卷預試時，無法做大規模的取樣，因此在建構效度方面採行的因素分析，結果顯示，服務品質的內涵構面由原來的五項因素，修正為四項因素（其中反應性、保證性等二個因素變成一個因素），此一結果可能是因本研究對象或文獻探討資料的來源不同，而有不同的結果，仍有待後續研究者進一步的探討。





職等。

二、會計室、統計室：會計室置會計主任，統計室置統計主任，其職位之列等分為第八、第九或第十、第十一職等。

三、會計員、統計員：職位均列第五至第七職等。

前項第一款會計處、統計處得置副會計長、副統計長或副處長，職位均列第十或第十一職等。

各機關統計事務簡單者，由各該機關會計機構兼辦。

第五條 （地方政府機關主計機構名稱主辦人員職稱職等）

地方政府各機關主計機構之名稱及主辦人員之職稱、職等，由中央主計機關視各該級政府機關之組織及主計事務之繁簡，依左列規定設置之：

一、省（市）政府設主計處，置處長，並得置副處長，職位均列第十至第十二職等。

二、縣（市）政府設主計室，置主任，並得置副主任，職位均列第七至第九職等。

三、省（市）政府所屬各機關設會計處或會計室或置會計員，辦理各該機關歲計、會計事務，並兼辦統計事務；其統計事務繁重者，設統計處或統計室或置統計員。會計處置會計處長，並得置副處長，統計處置統計處長；會計處長、統計處長職位均列第九至第十一職等，會計處副處長職位列第八至第十職等；會計室置會計主任，並得置副主任，統計室置統計主任；會計主任、統計主任，職位均列第七至第九職等，會計室副主任職位列第六至第八職等；會計員、統計員職位均列第五至第七職等。

四、縣（市）政府所屬各機關設會計室或置會計員，辦理各該機關歲計、會計事務，並兼辦統計事務；其

統計事務特別繁重者，得設統計室或置統計員。會計室置會計主任，統計室置統計主任，職位均列第六至第八職等；會計員、統計員職位均列第五至第七職等。

五、鄉（鎮、市）公所設主計室或置主計員。主計室置主任，職位列第六至第八職等；主計員職位列第五至第七職等。

第六條 （主計機構名稱應訂入組織法規）

各機關主計機構之名稱，應訂入各該機關組織法規；其主辦人員職位之歸級列等，應視其工作繁簡難易、責任輕重，依第四條、第五條所定職等範圍辦理。

第七條 （分科、分課、分股辦事）

主計處、會計處、統計處視業務之繁簡，分科或分課辦事；主計室、會計室、統計室得分科或分課或分股辦事。

第八條 （主計機構名稱與主辦人員職稱職等之比照）

各機關主計機構名稱與主辦人員職稱、職等及內部組織，有不適用第四條、第五條及第七條規定者，得比照所在機關內部組織及同等級人員定之。佐理人員之職稱、職等，比照所在機關同等級人員定之。

第九條 （主計機構員額編制）

各級主計機構員額編制，由各該管上級機關主計機構擬訂，層報中央主計機關核定。但得視實際需要，分級授權核定；其辦法由中央主計機關定之。

### 第三章 主計人員之任用

第十條 （副主計長之任命）

中央主計機關副主計長，由主計長就現任主計官或計政

學識優良，行政經驗豐富，具有擬任職等任用資格者，  
遴請任命之。

#### 第十一條（主計官任用）

中央主計機關之主計官，應就具有左列各款資格之一者任用之。

- 一、曾任主計官，具有擬任職等之任用資格者。
- 二、現任或曾任中央各機關會計長、統計長、省（市）政府主計處處長或相當之主辦主計職務一年以上，著有成績，具有擬任職等之任用資格者。
- 三、現任或曾任中央主計機關第十職等以上主計職務五年以上，著有成績，具有擬任職等之任用資格者。
- 四、經會計、審計、統計人員相當職等考試及格或在教育部認可之國內、外大學修習主計學科畢業，並曾任第十職等以上或相當職等之主計或審計職務四年以上，著有成績，具有擬任職等之任用資格者。
- 五、在教育部認可之國內、外大學充任專任教授，講授主計學科或相當學科三年以上，於主計學術有特殊著作，具有擬任職等之任用資格者。

#### 第十二條（會計長統計長任用）

中央各機關會計長、統計長、省（市）政府主計處處長，應就具有左列各款資格之一者任用之：

- 一、曾任中央各機關會計長、統計長、省（市）政府主計處處長或相當之主辦主計職務，具有擬任職等之任用資格者。
- 二、現任或曾任會計處長、統計處長或第十職等以上或相當職等之主辦主計職務一年以上，著有成

績，具有擬任職等之任用資格者。

三、經會計、審計、統計人員相當職等考試及格或在教育部認可之國內、外大學修習主計學科畢業，並曾任第十職等以上或相當職等之主計或審計職務三年以上，具有擬任職等之任用資格者。

四、現任或曾任第十職等以上或相當職等之主計職務四年以上，或第九職等以上或相當職等之主計職務六年以上，具有擬任職等之任用資格者。

第十三條（會計處長、統計處長、會計主任、統計主任之任用）

會計處長、統計處長、第十職等以上會計主任、統計主任，應就具有左列各款資格之一者任用之：

一、曾在第十職等以上或相當職等之主辦主計職務，具有擬任職等之任用資格者。

二、現任或曾任第九職等或相當職等之主辦主計職務三年以上，具有擬任職等之任用資格者。

三、經會計、審計、統計人員相當職等考試及格，或在教育部認可之國內、外大學修習主計學科畢業，並曾任第十職等或相當職等之主計或審計職務一年以上，或曾任第九職等或相當職等之主計職務三年以上，具有擬任職等之任用資格者。

四、現任或曾任第十職等或相當職等之主計職務二年以上，或曾任第九職等以上或相當職等之主計職務四年以上，具有擬任職等之任用資格者。

第十四條（主計主任、會計主任、統計主任之任用）

第七至第九職等主計主任、會計主任、統計主任，應就具有左列各款資格之一者任用之：

一、曾任第七至第九職等主辦主計職務，具有擬任職等之任用資格者。

- 二、現任或曾任第六職等或相當職等之主辦主計職務二年以上，具有擬任職等之任用資格者。
- 三、經會計、審計、統計人員相當職等考試及格或在教育部認可之國內、外大學修習主計學科畢業，並曾任第六職等或相當職等之主計或審計職務二年以上，具有擬任職等之任用資格者。
- 四、現任或曾任第七職等或相當職等之主計職務一年以上，具有擬任職等之任用資格者。

第十五條（會計員、統計員任用）

會計員、統計員應就具有左列各款資格之一者任用之：

- 一、曾任第五職等或相當職等主辦主計職務，具有擬任職等之任用資格者。
- 二、經會計、審計、統計人員相當職等考試及格，並曾任主計或審計職務一年以上，具有擬任職等之任用資格者。
- 三、現任或曾任主計職務二年以上，具有擬任職等之任用資格者。

第十六條（佐理人員任用）

各職等佐理人員，應就具有擬任職等之任用資格者，並按其所具關於歲計、會計、統計之資歷或其相關之資歷分別任用之。

第十七條（主計類科考試及格人員之分發）

主計類科考試及格人員依法分發擔任主計機構職務，由中央主計機關辦理轉分發。

#### 第四章 主計人員之管理

**第十八條**（主計人員之任免遷調）

各級主計人員之任免遷調，除中央各主管機關、省（市）政府主計主辦人員，由中央主計機關辦理外，餘由各該管或其上級機關主計機構層報中央主計機關核辦。但得視實際需要，分職等授權核辦；其辦法由中央主計機關定之。

各級主計人員任免遷調，應於發布時，通知其所在機關首長。

**第十九條**（未實施職位分類機關主計人員任用資格及轉任）

未實施職位分類機關主計人員之任用資格，得按其關於歲計、會計、統計之資歷，分別適用其所在機關之任用法規，並與適用本條例任用資格之主計人員相互轉任；其轉任比敘辦法，由中央主計機關會同銓敘部定之。

前項主計人員之任免遷調程序，依照前條規定辦理。

**第二十條**（建立職期輪調制度）

各級主辦人員應建立職期輪調制度；其辦法由中央主計機關定之。

**第二十一條**（適用有關法規事項）

各級主計人員之俸給、考績、資遣、退休、撫卹及平時考核、獎懲，分別適用有關法規；其辦理程序，依主計人事系統辦理。

**第二十二條**（主計人員之訓練進修）

各級主計人員之訓練、進修，由中央主計機關統籌策劃辦理。

中央各主管機關主計機構、省（市）政府主計機構，得因業務需要自行辦理訓練、進修，並報請中央主計機關核備。

## 第五章 主計人員之監督

### 第二十三條 (主計主辦人員及佐理人員之指揮及監督)

各級主計主辦人員對各該管上級機關主辦人員負責，並依法受所在機關長官之指揮。

各級主計佐理人員受主計主辦人員之指揮、監督。

### 第二十四條 (主計主辦人員應出席業務會議)

各級主計主辦人員應出席各該級政府或所在機關有關其業務之各項會議，並應與業務單位連繫協調，增進管理效能。

### 第二十五條 (主計業務之兼辦)

各機關主計業務簡單者，得由該管上級主計機構派員兼辦或委託各該機關指派適當人員兼辦。兼辦人員除對該管上級主計主辦人員負責外，並依法受所在機關長官之指揮。

## 第六章 附則

### 第二十六條 (主計人員選用法制經建行政電子處理資料之人員規定)

各級主計機構為應業務需要，得選用法制、經建行政、電子處理資料及有關工程職系之人員。但以不超過其總職位數十分之一為原則。

### 第二十七條 (主計人員之職等俸給標準)

各級主計人員之職等、俸給，除法律另有規定外，應分別比照所在機關所定俸給標準定之。

### 第二十八條 (不符本條規定之辦理)

本條例施行前各機關組織法規所定主計機構之名

稱及主辦人員之職稱、職等，與第四條及第五條之規定不符者，悉依第四條及第五條之規定辦理。

本條例施行細則，由中央主計機關會同銓敘部定之。

第二十九條（施行日）

本條例自公布日施行。





倍？？

？？？？？？？？

【修正/公布日期】民國91年5月15日

#### 第四章 內 部 審 核

##### 第九十五條（內部審核之種類與執行人員）

各機關實施內部審核，應由會計人員執行之。

內部審核分左列二種：

- 一、事前審核：謂事項入帳前之審核，著重收支之控制。
- 二、事後複核：謂事項入帳後之審核，著重憑證、帳表之複核與工作績效之查核。

##### 第九十六條（內部審核範圍）

內部審核之範圍如左：

- 一、財務審核：謂計畫、預算之執行與控制之審核。
- 二、財物審核：謂現金及其他財物之處理程序之審核。
- 三、工作審核：謂計算工作負荷或工作成果每單位所費成本之審核。

##### 第九十七條（內部審核實施方式）

內部審核之實施，兼採書面審核與實地抽查方式，並應規定分層負責，劃分辦理之範圍。

##### 第九十八條（內部審核之調查權）

會計人員為行使內部審核職權，向各單位查閱簿籍、憑證暨其他文件，或檢查現金、財物時，各該負責人不得隱匿或拒絕。遇有疑問，並應為詳細之答復。

會計人員行使前項職權，遇必要時，得報經該機關長官之核准，封鎖各項有關簿籍、憑證或其他文件，並得提取其一部或全部。

##### 第九十九條（對不合法會計文書之處理）

各機關主辦會計人員，對於不合法之會計程序或會計文書，應使之更正；不更正者，應拒絕之，並報告該機關主管長官。前項不合法之行為，由於該機關長官之命令者，應以書面聲明異議；如不接受時，應報告該機關之主管上級機關長官與其主辦會計人員或主計機關。

不為前二項之異議及報告時，關於不合法行為之責任，主辦會計人員應連帶負之。

#### 第一百條（審核之效力）

各機關會計人員對於財物之訂購或款項之預付，經查核與預算所定用途及計畫進度相合者，應為預算之保留。關係經費負擔或收入一切契約，及大宗動產、不動產之買賣契約，非經會計人員事前審核簽名或蓋章，不生效力。

#### 第一百零一條（審核之效力）

會計憑證關係現金、票據、證券之出納者，非經主辦會計人員或其授權人之簽名或蓋章，不得為出納之執行。

對外之收款收據，非經主辦會計人員或其授權人之簽名或蓋章者，不生效力。但有特殊情形者，得報經該管主計機關核准，另定處理辦法。

#### 第一百零二條（拒絕簽署）

各機關會計人員審核原始憑證，發現有左列情形之一者，應拒絕簽署：

- 一、未註明用途或案據者。
- 二、依照法律或習慣應有之主要書據缺少或形式不具備者。
- 三、應經招標、比價或議價程序始得舉辦之事項，而未經執行內部審核人員簽名或蓋章者。
- 四、應經機關長官或事項之主管或主辦人員之簽名或蓋章，而未經其簽名或蓋章者。
- 五、應經經手人、品質驗收人、數量驗收人及保管人簽名或

蓋章而未經其簽名或蓋章者；或應附送品質或數量驗收之證明文件而未附送者。

六、關係財物增減、保管、移轉之事項時，應經主辦經理事務人員簽名或蓋章，而未經其簽名或蓋章者。

七、書據之數字或文字有塗改痕跡，而塗改處未經負責人員簽名或蓋章證明者。

八、書據上表示金額或數量之文字、號碼不符者。

九、第三款及第五款所舉辦之事項，其金額已達稽察限額之案件，未經依照法定稽察程序辦理者。

十、其他與法令不符者。

前項第四款規定之人員，得由各機關依其業務規模，按金額訂定分層負責辦法辦理之。

#### 第一百零三條（內部審核人員之保障）

會計人員執行內部審核事項，應依照有關法令辦理；非因違法失職或重大過失，不負損害賠償責任。



# 倍？ ？

？ ？ ？ ？ ？ ？ 捷？ ？ 壤？ ？ ？

【修正/發布日期】民國89年12月20日

## 第一章 總則

第一條 政府及其所屬機關(以下簡稱各機關)內部審核之實施，除法令另有規定外，依本準則之規定。

第二條 各機關制定或修訂會計制度時，應參照本準則之規定及各機關之組織職掌，訂入其會計制度。各主管機關對所屬機關實施內部審核應加強監督。

第三條 本準則所稱內部審核，指經由收支之控制、現金及其他財物處理程序之審核、會計事務之處理及工作績效之查核，以協助各機關發揮內部控制之功能。各機關實施內部審核，應由會計人員執行之。但涉及非會計專業規定、實質或技術事項，應由主辦部門負責辦理。

第四條 內部審核之範圍如下：

- 一、財務審核：謂計畫、預算之執行與控制之審核，包括預算審核、收支審核及會計審核。
- 二、財物審核：謂現金及其他財物之處理程序之審核，包括現金審核、採購及處分財物審核。
- 三、工作審核：謂計算工作負荷或工作成果每單位所費成本之審核。

前項第一款、第二款預算審核、收支審核、會計審核、現金審核、採購及處分財物審核之定義如下：

- 一、預算審核：業務計畫及預算之執行與控制之審核。
- 二、收支審核：有關各項業務收支數字之勾稽與查核。

三、會計審核：憑證、報表、簿籍及有關會計事務處理程序之審核。

四、現金審核：現金、票據與證券等處理手續及保管情形之查核。

五、採購及處分財物審核：工程之定作、財物之買受、定製、承租、勞務之委任或僱傭等（以下簡稱採購）程序及處分財物程序之審核。

第五條 各機關內部審核之實施，兼採書面審核與定期或不定期實地抽查方式，並按下列原則分層負責，劃分辦理的範圍：

一、各機關本身之報表、憑證及簿籍，由各機關會計單位指定審核人員負責審核，並接受上級主管機關派員抽查。

二、各機關內部單位憑證帳表之複核及現金、票據、證券與其他財物之查核，由各機關會計單位或指定辦理會計人員負責。

三、各機關所轄各分支機關經管現金、票據、證券及其他財物之查核，由各機關會計單位負責。

第六條 各機關會計人員為行使內部審核職權，向本機關所屬各單位查閱簿籍、憑證暨其他文件或檢查現金、財物時，各該負責人不得隱匿或拒絕，遇有疑問，並應為詳實之答復。

會計人員行使前項職權，遇有必要時，得報經該機關長官之核准，封鎖各有關簿籍、憑證或其他文件，其得提取其一部或全部。

第七條 各機關會計人員執行內部審核事項，應依照有關法令辦理，非因違法失職或重大過失，不負損害賠償責任。

第八條 各機關執行內部審核人員，對於執行任務之有關法令、

規章、制度、程序及其他資料，應事先詳細研閱。

各機關執行內部審核人員，得依業務需要，擬定內部審核計畫，報請機關長官核定後，據依執行。

第九條 各機關會計單位為供內部審核之參考，應蒐集下列各項有關資料：

- 一、組織與職掌。
- 二、人力配備。
- 三、計畫目標。
- 四、程序與方法。
- 五、其他重要事項。

第十條 執行內部審核人員對於完成審核程序之帳表憑證，均應賦予日期戳記並予簽名或蓋章證明。檢查現金、票據、證券應將檢查日期、檢查項目、檢查結果及負責檢查人員姓名等項逐項登記，並簽名或蓋章證明。

第十一條 執行內部審核人員，如發現特殊情況或提出重要改進建議，均應以書面報告行之，送經主辦會計人員報請機關長官核定後辦理。

第十二條 內部審核之有關資料及報告等應建立檔案分類編號妥慎管理，留備上級機關或審計機關查核之參考。

## 第二章 預算審核

第十三條 各機關會計人員審核施政（工作）計畫、業務計畫及預算之執行與控制，應注意下列各項：

- 一、施政（工作）計畫、業務計畫之實施進度與費用之動支是否保持適當之配合。



- 二、各項收入及支出，有否按期與預算收支相比較，差異在百分之十以上者，計畫主管單位有否分析其原因並採適當措施。
- 三、資本支出實際進度與預算是否經常注意按下列各項分別比較：
  - (一) 採購進度是否與預定計畫及預算進度相符。
  - (二) 採購款項之支付是否與採購契約所訂相符。
  - (三) 計畫之已完成部分其實際效益是否與預期效益相符。如有不合，計畫主管單位有否分析檢討其原因，並謀改進辦法。
  - (四) 資本支出預算之保留及流用是否依照規定程序辦理。
- 四、補助預算之撥款有無查明計畫實際執行進度及經費支用情形，補助款有無確依計畫用途運用，補助經費執行賸餘有無依規定繳回公庫。

### 第三章 收支審核

- 第十四條 各機關會計人員審核各項業務收支，應注意下列事項：
- 一、業務單位每日收受之現金，票據及證券，有否於每日終了時，連同填製現金及票券日報表繳送出納單位簽收入帳、並通知會計單位。
  - 二、業務單位編製各項業務之收支日報表，所列現金收付金額是否與當日現金日報或銀行結單核對調節相符。

三、業務單位編製各項業務收支月報表有否經會計單位審核，其收支是否符合有關規定或有無積欠未清情事。

#### 第四章 會計審核

第十五條 各機關主辦會計人員，對於不合法之會計程序或會計文書，應使之更正，不更正者，應拒絕之，並報告該機關長官。

前項不合法之行為，由於該機關長官之命令者，應以書面聲明異議；如不接受時，應報告該機關之主管上級機關長官與主辦會計人員或主計機關。

不為前二項之異議及報告時，關於不合法行為之責任，各機關主辦會計人員應連帶負之。

第十六條 各機關之會計憑證，關係現金、票據、證券之出納者，非經主辦會計人員或其授權人之簽名或蓋章，不得為出納之執行。

對外之收款收據，非經主辦會計人員或其授權人之簽名或蓋章者，不生效力。但有特殊情形另定處理辦法報經該管主計機關核准有案者，不在此限。



# 倍？ ？

？ ？ ？ ？ ？ ？ ？ ？

【修正/公布日期】民國 87 年 11 月 11 日

## 第一章 通則

第一條 政府及其所屬機關財務之審計，依本法之規定。

第二條 審計職權如左：

- 一、監督預算之執行。
- 二、核定收支命令。
- 三、審核財務收支，審定決算。
- 四、稽察財物及財政上之不法或不忠於職務之行為。
- 五、考核財務效能。
- 六、核定財務責任。
- 七、其他依法律應行辦理之審計事項。

第三條 審計職權，由審計機關行使之。

第四條 中央各機關及其所屬機關財務之審計，由審計部辦理；其在各省市地方者，得指定就近審計處（室）辦理之。

第五條 各省（市）政府及其所屬機關財務之審計，由各該省（市）審計處辦理之；各縣（市）政府及其所屬機關財務之審計，由各該縣（市）酌設審計室辦理之。

第六條 特種公務機關、公有營業機關、公有事業機關財務之審計，由各該組織範圍審計處（室）辦理之。

第七條 未設審計處（室）者，其財務之審計，由各該管審計機關辦理，或指定就近審計處（室）兼理之。

第八條 審計機關對於審計事務，為辦理之便利，得委託其他審計機關辦理，其決定應通知原委託機關。

- 第九條 審計機關對於審計上涉及特殊技術及監視、鑑定等事項，得諮詢其他機關、團體或專門技術人員，或委託辦理，其結果仍由原委託之審計機關決定之。
- 第十條 審計人員依法獨立行使其審計職權，不受干涉。
- 第十一條 審計機關處理重要審計案件，在部以審計會議，在處（室）以審核會議決議行之。  
前項會議規則由審計部定之。
- 第十二條 審計機關應經常或臨時派員赴各機關就地辦理審計事務；其未就地辦理者，得通知其送審，並得派員抽查之。
- 第十三條 審計機關對於各機關一切收支及財務，得隨時稽察之。
- 第十四條 審計人員為行使職權，向各機關查閱簿籍、憑證或其他文件，或檢查現金、財物時，各該主管人員不得隱匿或拒絕；遇有疑問，或需要有關資料，並應為詳實之答復或提供之。  
如有違背前項規定，審計人員應將其事實報告該管審計機關，通知各該機關長官予以處分或呈請監察院核辦。
- 第十五條 審計機關為行使職權，得派員持審計部稽察證，向有關之公私團體或個人查詢，或調閱簿籍、憑證或其他文件，各該負責人不得隱匿或拒絕；遇有疑問，並應為詳實之答復。  
行使前項職權，必要時，得知照司法或警憲機關協助。
- 第十六條 審計機關或審計人員行使前二條之職權，對於詢問事項，得作成筆錄，由受詢人簽名或蓋章；必要時，得臨時封鎖各項有關簿籍、憑證或其他文件，並得提取全部或一部。

- 第十七條 審計人員發覺各機關人員有財務上不法或不忠於職務上之行為，應報告該管審計機關，通知各該機關長官處分之，並得由審計機關報請監察院依法處理；其涉及刑事者，應移送法院辦理，並報告於監察院。
- 第十八條 審計人員對於前條情事，認為有緊急處分之必要，應立即報告該管審計機關，通知該機關長官從速執行之。  
該機關長官接到前項通知，不為緊急處分時，應連帶負責。
- 第十九條 第十四條第二項、第十七條、第十八條及第七十八條所舉情事，應負責者為機關長官時，審計機關應通知其上級機關執行處分。
- 第二十條 對於審計機關通知處分之案件，各機關有延壓或處分不當情事，審計機關應查詢之，各機關應為負責之答覆。  
審計機關對各機關不負責答復，或對其答復認為不當時，得由審計部呈請監察院核辦。
- 第二十一條 審計機關或審計人員，對於各機關違背預算或有關法令不當支出，得事前拒簽或事後剔除追繳之。
- 第二十二條 審計機關處理審計案件，應將審計結果，分別發給核准通知或審核通知於被審機關。
- 第二十三條 各機關接得審計機關之審核通知，除決算之審核依決算法規外，應於接到通知之日起三十日內聲復，由審計機關予以決定；其逾限者，審計機關得逕行決定。
- 第二十四條 各機關對於審計機關前條之決定不服時，除決算之審定依決算法之規定辦理外，得自接到通知之日起

三十日內，聲請覆議；其逾限者，審計機關不予覆議。

聲請覆議，以一次為限。

第二十五條 各機關對於審計機關逕行決定案件之聲請覆議或審核通知之聲復，因特別事故未能依照前二條所定期限辦理時，得於限內聲敘事實，請予展期。

前項展期由審計機關定之，並以一次為限。

第二十六條 審計機關對於重大審計案件之審查，必要時得通知被審核機關派員說明，並答復詢問。

第二十七條 審計機關對於審查完竣案件，自決定之日起二年內發現其中有錯誤、遺漏、重複等情事，得為再審查；若發現詐偽之證據，十年內仍得為再審查。

第二十八條 審計機關因前條為再審查之結果，如變更原決定者，其已發之核准通知及審定書，失其效力，並應限期繳銷。

第二十九條 審計機關如因被審核機關之負責人員之行蹤不明，致案件無法清結時，除通知其主管機關負責查追外，得摘要公告，並將負責人員姓名通知銓敘機關；在未清結前，停止敘用。

第三十條 各機關有關財務之組織，由審計機關派員參加者，其決議事項，審計機關不受拘束。但以審計機關參加人對該決議曾表示異議者為限。

第三十一條 各機關會計制度及有關內部審核規章，應會商該管審計機關後始得核定施行，變更時亦同；其有另行訂定業務檢核或績效考核辦法者，應通知審計機關。

第三十二條 各機關長官或其授權代簽人及主辦會計人員，簽證各項支出，對於審計有關法令，遇有疑義或爭執

時，得以書面向該管審計機關諮詢，審計機關應解釋之。

前項解釋，得公告之。

第三十三條 政府發行債 或借款，應由主管機關將發行條例或借款契約等送該管審計機關備查；如有變更，應隨時通知審計機關。

第三十四條 政府於會計年度結束後，應編製總決算，送審計機關審核。

中央政府年度總決算，應由審計部於行政院提出後三個月完成其審核，並提出審核報告於立法院、監察院或兩院中各委員會，審議前項報告，如有諮詢或需要有關之審核資料，審計長應答復或提供之。地方政府年度總決算之編送及審核，準用前列各項規定。

## 第二章 公務審計

第三十五條 各機關已核定之分配預算，連同施政計畫及其實施計畫，應依限送審計機關；變更時亦同。

前項分配預算，如與法定預算或有關法令不符者，應糾正之。

第三十六條 各機關或各種基金，應照會計法及會計制度之規定，編製會計報告，連同原始憑證，依限送該管審計機關審核。

第三十七條 審計機關應派員駐在公庫及各地區支付機關辦理審計事務；其因故未派駐審人員者，得隨時派員抽查。



- 第三十八條 公庫支撥經費款項之書據、憑單，及各機關簽發之公庫支票，非送經審計機關或駐審人員核簽，公庫不得付款或轉帳；其未設審計機關或未派駐審人員者，不在此限。
- 第三十九條 審計機關或駐審人員核簽公庫支撥經費款項之書據、憑單或公庫支票，發現與預算或有關法令不符時應拒簽之。  
前項之核簽或拒簽，除有調查必要或不得已事由外，自收受之日起，至遲不得逾三日。
- 第四十條 審計機關派員赴徵收機關辦理賦稅捐費審計事務，如發現有計算錯誤或違法情事，得通知該管機關查明，依法處理。
- 第四十一條 審計機關派員赴各機關就地辦理審計事務，得審度其內部控制實施之有效程度，決定其審核之詳簡範圍。
- 第四十二條 審計人員就地辦理各機關審計事務時，得通知該機關，將各項報表送審計人員查核；該審計人員對其簿籍得隨時檢查，並與有關憑證及現金、財物等核對。
- 第四十三條 審計人員就地辦理各機關審計事務，應將審核結果，報由該管審計機關核定之。
- 第四十四條 各送審機關編送會計報告時，如有特殊情形，經審計機關之同意，得免附送有關憑證。
- 第四十五條 各機關於會計年度結束後，應編製年度決算，送審計機關審核；審計機關審定後，應發給審定書。
- 第四十六條 各機關應送之會計報告，不依規定期限送審者，審計機關應予催告；經催告後仍不送審者，得依第十七條規定辦理。

### 第三章 公有營業及公有事業審計

第四十七條 應經審計機關審核之公有營業及事業機關如左：

- 一、政府獨資經營者。
- 二、政府與人民合資經營，政府資本超過百分之五十者。
- 三、由前二款公有營業機關轉投資於其他事業，其轉投資之資本額超過該事業資本百分之五十者。

第四十八條 公有營業及事業機關財務之審計，除依本法及有關法令規定辦理外，並得適用一般企業審計之原則。

第四十九條 公有營業及事業機關之營業或事業計畫及預算，暨分期實施計畫、收支估計表、會計月報，應送審計機關。

第五十條 公有營業及事業機關應編製結算表、年度決算表，送審計機關審核。

第五十一條 公有營業及事業之盈虧，應以審計機關審定數為準。

第五十二條 公有營業及事業盈虧撥補，應依法定程序辦理；其不依規定者，審計機關應修定之。

第五十三條 公有營業及事業機關，依照法令規定，為固定資產之重估價時，應將有關紀錄，送審計機關審核。

第五十四條 公有營業及事業審計，並適用第四十一條至四十三條、第四十五條及第四十六條之規定。

### 第四章 財物審計

- 第五十五條 審計機關對於各機關之現金、票據、證券及其他一切財物之管理、運用及其有關事項，得調查之；認為不當者，得隨時提出意見於各該機關。
- 第五十六條 各機關對於所經管之不動產、物品或其他財物之增減、保管、移轉、處理等事務，應按會計法及其他有關法令之規定，編製有關財物會計報告，依限送審計機關審核；審計機關並得派員查核。
- 第五十七條 各機關對於所經管之財物，依照規定使用年限，已達報廢程度時，必須報費，其在一定金額以上者，應報審計機關查核；在一定金額以上不能利用之廢品，及已屆保管年限之會計憑證、簿籍、報表等，依照法令規定可予銷燬時，應徵得審計機關同意後為之。
- 第五十八條 各機關經管現金、票據、證券、財物或其他資產，如有遺失、毀損，或因其他意外事故而致損失者，應檢同有關證件，報審計機關審核。
- 第五十九條 審計機關對於各機關採購之規劃、設計、招標、履約、驗收及其他相關作業，得隨時稽察之；發現有不合法程序，或與契約、章則不符，或有不當者，應通知有關機關處理。
- 各機關對於審計機關之稽察，應提供有關資料。
- 第六十條 各機關營繕工程及定製財物，其價格之議訂，係根據特定條件，按所需實際成本加利潤計算者，應於合約內訂明；審計機關得派員就承攬廠商實際成本之有關帳目，加以查核，並將結果通知主辦機關。
- 第六十一條 經管債券機關，於債券籤還本及銷燬時，應通知審計機關。

## 第五章 考核財務效能

第六十二條 各主管機關應將逐級考核各機關按月或分期實施計畫之完成進度、收入，與經費之實際收支狀況，隨時通知審計機關。

第六十三條 公務機關編送會計報告及年度決算時，應就計畫及預算執行情形，附送績效報告於審計機關；其有工作衡量單位者，應附送成本分析之報告，並說明之。

第六十四條 各公有營業及事業機關編送決算表及年度決算表時，應附業務報告；其適用成本會計者，應附成本分析報告，並說明之。

第六十五條 審計機關辦理公務機關審計事務，應注意左列事項：

- 一、業務、財務、會計事務之處理程序及其有關法令。
- 二、各項計畫實施進度、收支預算執行經過及其績效。
- 三、財產運用有效程度及現金、財物之盤查。
- 四、應收、應付帳款及其他資產、負債之查證核對。
- 五、以上各款應行改進事項。

第六十六條 審計機關辦理公有營業及事業機關審計事務，除依前條有關規定辦理外，並應注意左列事項：

- 一、資產、負債及損益計算之翔實。
- 二、資金之來源及運用。
- 三、重大建設事業之興建效能。
- 四、各項成本、費用及營業收支增減之原因。
- 五、營業盛衰之趨勢。
- 六、財務狀況及經營效能。

- 第六十七條 審計機關審核各機關或各基金決算，應注意左列事項：
- 一、違法失職或不當情事之有無。
  - 二、預算數之超過或賸餘。
  - 三、施政計畫、事業計畫或營業計畫已成或未成之程序。
  - 四、經濟與不經濟之程度。
  - 五、施政效能、事業效能、或營業效能之程度及與同類機關或基金之比較。
  - 六、其他與決算有關事項。
- 第六十八條 審計機關審核中央政府總決算，應注意左列事項：
- 一、歲入、歲出是否與預算相符；如不相符，其不符之原因。
  - 二、歲入、歲出是否平衡；如不平衡，其不平衡之原因。
  - 三、歲入、歲出是否與國民經濟能力及其發展相適應。
  - 四、歲入、歲出是否與國家施政方針相適應。
  - 五、各方所擬關於歲入、歲出應行改善之意見。
- 前項所列應行注意事項，於審核地方政府總決算準用之。
- 第六十九條 審計機關考核各機關之績效，如認為有未盡職責或效能過低者，除通知其上級機關長官外，並應報告監察院；其由於制度規章缺失或設施不良者，應提出建議改善意見於各該機關。
- 第七十條 審計機關於政府編擬年度概算前，應提供審核以前年度預算執行之有關資料及建議意見。

## 第六章 核定財務責任

- 第七十一條 各機關人員對於財務上行為，非經審計機關審查決定不得解除。
- 第七十二條 第五十八條所列情事，經審計機關查明未盡善良管理人應有之注意時，該機關長官及主管人員應負損害賠償之責。
- 第七十三條 由數人共同經管之遺失、毀損或損失案件，不能確定其中孰為未盡善良管理人應有之注意或故意或重大過失時，各該經管人員應連帶負損害賠償責任；造意人視為共同行為人。
- 第七十四條 經審計機關決定應剔除或繳還之款項，其未能依限悉數追還時，如查明該機關長官或其授權代簽人及主辦會計人員，對於簽證該項支出有故意或過失者，應連帶負損害賠償責任。
- 第七十五條 各機關主辦及經辦出納人員簽證支票或給付現金，如查明有超過核准人員核准數額，或誤付債權人者，應付損害賠償責任。  
支票之經主辦會計人員及主管長官或其授權代簽人核簽者，如前項人員未能依限悉數賠償時，應連帶負損害賠償責任。  
公庫地區支付機構簽發公庫支票，準用前二項規定。
- 第七十六條 審計機關審核各機關會計簿籍或報告，如發現所載事項與原始憑證不符，致使公款遭受損害者，該主辦及經辦會計人員應負損害賠償責任。
- 第七十七條 審計機關對於各機關剔除、繳還或賠償之款項或不當事項，如經查明覆議或再審查，有左列情事之一

者，得審酌其情節，免除各該負責人員一部或全部之損害賠償責任，或予以糾正之處置。

一、非由於故意、重大過失或舞弊之情事，經查明屬實者。

二、支出之結果，經查確實獲得相當價值之財物，或顯然可計算之利益者。

第七十八條 審計機關決定剔除、繳還或賠償之案件，應通知該負責機關之長官，限期追繳，並通知公庫公有營業或公有事業主管機關；逾期，該負責機關長官應即移送法院強制執行；追繳後，應報告審計機關查核。前項負責機關之長官，違反前項規定，延誤追繳，致公款遭受損失者，應負損害賠償之責，由公庫公有營業或公有事業主管機關，依法訴追，並報告審計機關查核。

## 第七章 附 則

第七十九條 審計機關對於公私合營之事業，及受公款補助之私人團體應行審計事務，得參照本法之規定執行之。

第八十條 關於審計之各種章則及書表格式，由審計部訂之。

第八十一條 本法施行細則，由審計部擬訂，呈請監察院核定之。

第八十二條 本法自公布日施行。

本法修正條文第五十九條施行日期，由審計部定之。

# 倍？？

???????? 抄???? 抄?? 弔 ???????

審計部中華民國 93 年 5 月 3 日訂定實施

- 一、審計機關核定各機關人員財務責任，除法令另有規定外，依本規定辦理之。
- 二、各機關人員對於財務上行為應負之責任，非經審計機關審查決定，不得解除，其範圍如下：
  - (一) 經管現金、票據、證券、財物或其他資產，如有遺失、毀損或因其他意外事故而致損失者。
  - (二) 審計機關決定剔除或繳還之款項，其未能依限追還，致遭受損失者。
  - (三) 誤為簽發支票或給付現金，致公款遭受損失者。
  - (四) 會計簿籍或報告發生錯誤，致公款遭受損失者。
- 三、審計人員發覺各機關有遺失、毀損或損失案件，有未依審計法第五十八條規定報審計機關審核者，應追查其原因，報告該管審計機關按其情節，通知其上級機關處分之，並得報請監察院依法處理，如有緊急處分之必要者，應即報告該管審計機關核辦。
- 四、經管現金、票據、證券、財物或其他資產，如有遺失、毀損或因其他意外事故而致損失者，其賠償責任之核定如下：
  - (一) 各機關經管現金、票據、證券、財物或其他資產，如有遺失、毀損或因其他意外事故而致損失者，應即檢同有關證件報告審計機關審核；其情節重大者，並應報經主管機關核轉，審計機關認為必要時，得派員調查之。上開票據、證券、財物、其他資產，其他意外事故而致損失、有關證件等名詞定義如下：
    1. 票據：係指匯票、本票及支票。



2. 證券：係指公債票、國庫券、股單、股票、公司債券、金融債券、短期票券、銀行定期存單及其他有價證券。
3. 財物：係指土地及其改良物、房屋建築及設備、天然資源、機械及設備、交通運輸及設備、其他雜項設備、軍品及軍用器材、珍貴動產不動產（包括金銀珠寶）存貨等。
4. 其他資產：係指地上權、典權、抵押權、礦業權、漁業權、專利權、著作權、商標權、質權與其他財產上之權利及政府或各機關所有之債權。
5. 其他意外事故而致損失：係指天災地變等不可抗力事由，或因第三人之行為所造成之損失。
6. 有關證件：係指司法、警憲、公證、檢驗、商會等機關、團體之證明文件、鑑定報告、人證筆錄、現場照片、其他物證與依事實經過取具之合適證明及經管人員所應負職責之說明。

（二）遺失、毀損或因其他意外事故而致損失之案件，經審計機關查明未盡善良管理人應有之注意時，依審計法第七十二條規定，該機關長官及主管人員應負損害賠償之責；由數人共同經管之遺失、毀損或損失案件，不能確定其中孰為未盡善良管理人應有之注意或故意或重大過失時，依審計法第七十三條規定，各該經管人員應連帶負損害賠償責任；造意人視為共同行為人。上開故意、重大過失、連帶負損害賠償責任、造意人等名詞定義如下：

1. 故意：係指經管人員對於遺失、毀損或損失之事實，明知並有意使其發生，或預見其發生而其發生並不違背其本意者。
2. 重大過失：係指經管人員對於遺失、毀損或損失之事

實，顯然欠缺普通人應有之注意者。

3. 連帶負損害賠償責任：係指共同經管人員，對於發生損害之標的各負全部給付之責，而債權人得對連帶負損害賠償之債務人中之一人或全體，同時或先後請求全部或一部之給付。

4. 造意人：係指教唆他人因故意或過失而致損害發生之人，雖其本身無實際行為，仍視為共同行為人，負連帶損害賠償責任。

(三) 審計機關決定應賠償之款項或財物，應定期限，通知該負責機關之長官，向經管人員及其主管人員依限追賠，上項人員未能依限悉數賠償時，該負責機關長官如延誤追繳，致遭受損失者，應負賠償之責。

五、審計機關決定剔除或繳還之款項，未能依限追還，致遭受損失者，其賠償責任之核定如下：

(一) 各機關違背預算或有關法令之不當支出，經審計機關決定應剔除或繳還之款項，審計機關應定期限，通知該負責機關之長官依限追繳，並將其執行結果，報告審計機關查核。

(二) 前款款項未能依限悉數追繳，經審計機關查明該機關長官或其授權代簽人及主辦會計人員，對於簽證該項支出有故意或過失者，應連帶負損害賠償之責。審計機關應通知其上級機關向各該核簽人員要求連帶負責賠繳，並將辦理結果，報告審計機關查核。

六、誤為簽發支票或給付現金，致公款遭受損失者，其賠償責任之核定如下：

(一) 各機關主辦及經辦出納人員或公庫地區支付機構簽發支票或給付現金，有超過核准人員核准金額，或

誤付、重付、溢付債權人，致公庫遭受損失者，審計機關核定賠償之金額，應定期限，通知該機關之長官，向應負責賠償之人員追繳。

(二) 支票之經主辦會計人員及主管長官或其授權代簽人核簽者，如前款應負責賠償之人員未能依限悉數賠償或追繳者，審計機關應定期限通知其上級機關向各該核簽人員追賠。

- 七、各機關會計簿籍或報告所載事項與原始憑證不符，致使公款遭受損失者，經審計機關查核結果認為該主辦及經辦會計人員有違法失職或重大過失，應負損害賠償責任。
- 八、損害賠償，除法律或契約另有訂定者外，應以填補政府所受損害及所失利益為限。依通常情形，或依已定之計畫、設備或其他特別情事，可得預期之利益，視為所失利益。
- 九、現金以損失之金額為準，如應計算利息者，加計截至決定日止之法定利息。外幣在國內以決定賠償時之匯率折算國幣或預算所定之貨幣。
- 十、票據及照票面十足發行之各種公債票、甲種國庫券、公司債券、金融債券、短期票券及銀行定期存單等損失之賠償，以票面金額加計其所損失之利息收入；乙種國庫券依票面金額計算。
- 十一、股單及股票損失之賠償，以決定賠償時之市價為準，如無市價或市價難以計算者，以其原投資之數額計算。
- 十二、土地及天然資源損失之賠償，以決定賠償時當地市價為準。
- 十三、土地改良物、房屋建築及設備、機械及設備、交通運輸及設備、其他雜項設備、軍品及軍用器材、存貨等，遺失、毀損或其他意外事故而致損失之賠償，以下列原則計算：
  - (一) 損壞之財物仍可修復使用，並不減低使用效率者，依修復時所需費用賠償之。

(二) 損壞財物不堪繼續使用或遺失、損失者，以賠償相同財物為原則；其無相同財物可以賠償時，以重置同等使用效率財物之市價為準，並按其已使用之年限折舊計算；其已超過使用年限，無法折舊計算賠償標準時，得按財產遺失、毀損或損失時相同財產之市價賠償之。

十四、各項權利或珍貴動產不動產之賠償金額，得依審計法第九條規定，諮詢其他機關團體或專門技術人員鑑定估價後決定之。

十五、各項債權損失之賠償，以其所值之金額計算；其有應計利息者，照法定或約定利率加計。

十六、各機關報核或經其主管機關核轉之遺失、毀損或損失案件，應查明所附有關證件是否齊全，是否確具證據效力，如有補送或補正事項，即以電話或備函限期補送或補正。如有案情不明確者，應通知該負責機關派員說明，必要時，得派員就地調查之。

十七、審計機關派員赴各機關就地辦理審計事務時，應擬訂計畫注意考核其公款與財物之管理制度及內部控制實施之有效程度，並調閱現金及財物之盤點紀錄，查核有關帳表記載，如公款財物等有遺失、毀損或損失情事，應查明有無依法報告審計機關。

十八、審計人員查核各機關經管之現金、票據、證券、財物或其他資產，如有遺失、毀損或因其他意外事故而致損失者，應注意下列事項：

(一) 經管之現金、票據及有價證券之遺失、毀損或其他事故而致損失者，應查明其出納、保管及移轉等有否依照國庫法、公庫法、會計制度及其他有關規定處理。

- (二) 經管之財產如因災害、盜竊、不可抗力或其他意外事故，而致損失時，應查明有否依審計法施行細則第四十一條規定辦理。
- (三) 經管之其他資產如押金、暫(預)付款、應收款等政府所有之債權，其有發生損失，應查明有否及時清理、追收或向保證人追償等；如經訴追程序，並應檢附法院判決書，其經強制執行之法律程序而因無財產可供執行者，應附執行法院出具之債權憑證影本。

十九、審計人員承辦審核各機關人員財務責任案件，對於引用有關法令條文，應注意其適用之要件及範圍；對於尚未決定之案情內容，不得洩漏；已在司法訴訟之案件，得陳報核准，俟法院判決後，開始審核。

二十、各機關人員財務責任之審核，應就個案特定事項及有關證件，分析事實，查察下列情事：

- (一) 有無違法舞弊情事。
- (二) 有無故意、過失或未盡善良管理人應有之注意。
- (三) 有無不忠於職務之行為。
- (四) 各級經辦及主管人員之職掌劃分及權責範圍。

二十一、審計機關對於各機關人員應負損害賠償責任之決定，得依審計法第二十三條至第二十七條及同法施行細則第十九條、第二十條規定程序辦理；對於聲請覆議、再審查、聲請覆核案件所為之准駁及審計法第二十三條所為之逕行決定，均應送經覆審單位覆審，並以審計會議或審核會議決議行之。

二十二、審計機關已審查決定之賠償款項，如經查明有下列情事之一者，應經覆議或再審查程序，並以審計會議或

審核會議決議，免除各該負責人員一部或全部之損害賠償責任或予以糾正之處置：

- (一) 非由於故意、重大過失或舞弊之情事經查明屬實者。
- (二) 支出之結果，經查確實獲得相當價值之財物，或顯然可計算之利益者。

前項所稱「相當價值」，係指核定賠償時，行為地之一般價格；所稱「顯然可計算之利益」，係指按市價估值，並依損益相抵之原則所計算之利益。

二十三、審計機關對於各機關人員財務責任，經審查決定免負賠償之責者，應通知各該機關解除其責任；對於決定賠償之案件，應定追繳期限通知該負責機關之長官，限期追繳，並通知公庫、公有營業或公有事業主管機關。負責機關之長官延誤追繳，致公款遭受損失者，應通知公庫、公有營業或公有事業主管機關訴追其應負之損害賠償責任。

二十四、審計機關決定賠償之案件，已依審計法第七十八條規定通知該負責機關之長官限期追繳者，或負責機關之長官延誤追繳，致公款遭受損失，經通知公庫、公有營業或公有事業主管機關訴追損害賠償責任者，各承辦人員應注意其執行情形，如有逾期末將執行結果報告審計機關查核者，應備函查詢或催告。經催告後，仍不答復或辦理者，得依審計法第十七條規定辦理。被審核機關之負責人員行蹤不明，致案件無法清結者，應依審計法第二十九條規定辦理。

二十五、審計機關審核決定之賠償款項，經應負損害賠償人員已賠繳一部或全部後，各機關如收回原有現金、票據、證

券、財物或其他資產者，得報經審計機關核定通知公庫、公有營業或公有事業主管機關退還原賠繳人；其已審核決定案件，經審計機關覆議或再審查決定，免除一部或全部賠償責任擬轉銷損失款項或財物者，應將處理辦法報告審計機關核定處理。

二十六、各機關經管之債權憑證，審計人員應注意是否列帳妥善保管，並隨時注意調查債務人之行止及財產，積極追償；對於已失效之債權憑證，是否已報該管審計機關查核，如有未經報核者，應查明其原因及追償情形，報告該管審計機關核辦。

二十七、本規定自下達日實施。

# 倍??

## 國立大學校院會計行政服務品質預試問卷

敬愛的教育先進，您好：

本研究旨在探討當前國立大學校院會計行政服務品質的現況及關係，素仰台端為學校的優秀教育人員，具有傑出的經驗及才能，因此本研究需要您惠賜高見，希望藉由您的協助能使本研究所得結果提出建議，以供學校主管單位及主計機構主管參考。

本問卷採匿名方式，所得資料僅供學術研究之用，絕不對外公開，敬請撥冗填答這份問卷，並於 8月10日前 擲回，感謝您的鼎力協助。順頌

勛 祺

私立東海大學公共行政研究所

指導教授 傅恆德 博士  
研究生 簡淑媛 敬上

問卷疑問聯絡方式：0919-009-749

[chein@yuntech.edu.tw](mailto:chein@yuntech.edu.tw)

中華民國 95 年 8 月 1 日

### 第一部份 會計行政服務品質問卷

下列問題是描述您對目前所服務的學校會計行政服務品質可能的各種感受，請您依據個人的感覺，在適當的“ ”內打“✓”。

(第一個回答欄位為你的期望；第二個回答欄位是實際感受)

	期望服務品質					實際感受服務品質								
	非 常 重 要	普 通	非 常 不 重 要	非 常 滿 意	普 通	非 常 不 滿 意								
	7	6	5	4	3	2	1	7	6	5	4	3	2	1
1.學校會計單位具有完備的現代化服務設備，便於學校同仁查詢相關法規及工作流程														
2.學校會計單位內部空間陳設合宜便於學校同仁詢問相關業務問題														
3.學校會計單位的相關資料齊全可供查詢														
4.學校會計單位環境整齊清潔														
5.學校會計單位各項業務動線標示是否便於學校同仁洽公														

【請翻至下一頁繼續填答，謝謝！】



	期望服務品質						實際感受服務品質													
	非 常 重 要	7	6	5	普 通	4	3	2	1	非 常 不 重 要	7	6	5	普 通	4	3	2	1	非 常 不 滿 意	
6.會計人員服裝儀容整齊																				
7.會計人員能在一定時限內完成一般性或例行性工作																				
8.會計人員能盡力協助學校同仁解決複雜性較高的會計問題																				
9.會計人員的應對及處理事情方式能讓學校同仁感到信賴																				
10.會計人員能正確保存紀錄與資料檔案																				
11.會計人員所提供各單位之報表與資料具備準確性與完整性																				
12.學校會計單位訂有年度計畫表，並能定期提供各項工作經費執行進度現況																				
13.會計人員不會因為太忙而忽略對學校人員的服務																				
14.會計人員對學校人員能進行迅速的服務與抱怨處理																				
15.會計單位各項業務隨時都有人員為學校同仁服務																				
16.會計人員能主動提供充分資訊給學校同仁，以協助其瞭解學校會計事務處理流程																				
17.會計人員對於各項工作處理均有明確工作流程及時限，以提供有效率的服務																				
18.會計人員擁有良好的溝通能力																				
19.會計人員能有禮貌地對待學校人員																				
20.會計人員具有親切感																				

【請翻至下一頁繼續填答，謝謝！】

期望服務品質      實際感受服務品質

	期望服務品質							實際感受服務品質											
	非 常 重 要	7	6	5	普 通	4	3	2	1	非 常 不 重 要	7	6	5	普 通	4	3	2	1	
21.會計人員有足夠的專業知識處理問題																			
22.會計人員的行為能讓學校人員感到信任																			
23.會計單位重視學校同仁隱私權及資料保密																			
24.會計單位能提供隱私性談話的安全場所																			
25.會計人員能重視學校人員的意見																			
26.會計單位能主動聯繫學校人員，告知最新訊息																			
27.會計人員能瞭解學校人員的個別需求																			
28.會計單位能體恤並提供學校人員彈性的服務時間																			

**【請翻至下一頁繼續填答，謝謝！】**

## 第二部份：基本資料

- 1.您的性別是：(1) 女性 (2) 男性
- 2.您的年齡是：滿 \_\_\_\_\_ 歲
- 3.您任職目前學校的年資：滿 \_\_\_\_\_ 年
- 4.您的教育程度是：(1) 高中職及以下 (2) 專科 (3) 大學  
(4) 研究所及以上
- 5.您的婚姻狀況是：(1) 已婚(有配偶) (2) 未婚(單身)
- 6.您目前擔任的職務是：(1) 主管 (2) 非主管
- 7.您目前服務學校的類型是：(1) 大學校院(包含大學、獨立學院、  
空中大學)  
(2) 技職校院(包含科技大學 技術學院)

感謝您的協助，如有其他寶貝意見敬請不吝指教！

倍??

### 國立大學校院會計行政服務品質問卷

敬愛的教育先進，您好：

本研究旨在探討當前國立大學校院會計行政服務品質的現況及關係，素仰 台端為學校的優秀教育人員，具有傑出的經驗及才能，因此本研究需要您惠賜高見，希望藉由您的協助能使本研所得結果提出建議，以供學校主管單位及主計機構主管參考。

本問卷採匿名方式，所得資料僅供學術研究之用，絕不對外公開，敬請撥冗填答這份問卷，並於 9月20日前 擲回，感謝您的鼎力協助。順頌

勳 祺

私立東海大學公共行政研究所  
 指導教授 傅恆德 博士  
 研究生 簡淑媛 敬上

問卷疑問聯絡方式：0919-009-749  
[chein@yuntech.edu.tw](mailto:chein@yuntech.edu.tw)  
 中華民國 95 年 9 月 1 日

### 第一部份 會計行政服務品質問卷

下列問題是描述您對目前所服務的學校會計行政服務品質可能的各種感受，請您依據個人的感覺，在適當的“ ”內打“✓”。

(第一個回答欄位為你的期望；第二個回答欄位是實際感受)

	期望服務品質						實際感受服務品質							
	非	普	非	非	普	非	非	普	非	非	普	非		
	常		常	常		常	常		常	常		常		
	重		重	重		重	滿		滿	滿		滿		
	要		要	要		意	意		意	意		意		
	7	6	5	4	3	2	1	7	6	5	4	3	2	1
1. 學校會計單位具有完備的現代化服務設備，便於學校同仁查詢相關法規及工作流程														
2. 學校會計單位內部空間陳設合宜便於學校同仁詢問相關業務問題														
3. 學校會計單位的相關資料齊全可供查詢														
4. 學校會計單位環境整齊清潔														
5. 學校會計單位各項業務動線標示是否便於學校同仁洽公														

【請翻至下一頁繼續填答，謝謝！】

	期望服務品質							實際感受服務品質											
	非 常 重 要	7	6	5	普 通	4	3	2	1	非 常 不 重 要	7	6	5	普 通	4	3	2	1	
6.會計人員服裝儀容整齊																			
7.會計人員能在一定時限內完成一般性或例行性工作																			
8.會計人員能盡力協助學校同仁解決複雜性較高會計問題																			
9.會計人員的應對及處理事情方式能讓學校同仁感到信賴																			
10.會計人員能正確保存紀錄與資料檔案																			
11.會計人員所提供各單位之報表與資料具備準確性與完整性																			
12.學校會計單位訂有年度計畫表，並能定期提供各項工作經費執行進度現況																			
13.會計人員不會因為太忙而忽略對學校人員的服務																			
14.會計人員對學校人員能進行迅速的服務與抱怨處理																			
15.會計單位各項業務隨時都有人員為學校同仁服務																			
16.會計人員能主動提供充分資訊給學校同仁，以協助其瞭解學校會計事務處理流程																			
17.會計人員對於各項工作處理均有明確工作流程及時限，以提供有效率的服務																			
18.會計人員擁有良好的溝通能力																			
19.會計人員能有禮貌地對待學校人員																			
20.會計人員具有親切感																			

【請翻至下一頁繼續填答，謝謝！】

	期望服務品質							實際感受服務品質												
	非 常 重 要	7	6	5	普 通	4	3	2	1	非 常 不 重 要	7	6	5	普 通	4	3	2	1	非 常 不 滿 意	
21.會計人員有足夠的專業知識處理問題																				
22.會計人員的行為能讓學校人員感到信任																				
23.會計單位重視學校同仁隱私權及資料保 密																				
24.會計單位能提供隱私性談話的安全場所																				
25.會計人員能重視學校人員的意見																				
26.會計單位能主動聯繫學校人員，告知最 新																				
27.會計人員能瞭解學校人員的個別需求																				
28.會計單位能體恤並提供學校人員彈性的 服務時間																				

【請翻至下一頁繼續填答，謝謝！】

## 第二部份：基本資料

- 1.您的性別是：(1) 女性 (2) 男性
- 2.您的年齡是：滿 \_\_\_\_\_ 歲
- 3.您任職目前學校的年資：滿 \_\_\_\_\_ 年
- 4.您的教育程度是：(1) 高中職及以下 (2) 專科 (3) 大學  
(4) 研究所及以上
- 5.您的婚姻狀況是：(1) 已婚（有配偶） (2) 未婚（單身）
- 6.您目前擔任的職務是：(1) 主管 (2) 非主管
- 7.您目前服務學校的類型是：(1) 大學校院（包含大學、獨立學院、  
空中大學）  
(2) 技職校院（包含科技大學、技術  
學院）

感謝您的協助，如有其他寶貝意見敬請不吝指教！

????

???? 捷?

???? 任

王克捷,《TQA 全面品質保證手冊：五位品管大師的理論演化》,再版。台北：中國生產力中心,民 87。

《全面品質管理手冊》。台北：中國生產力中心,民 87。

行政院主計處,《主計建制六十周年紀念集》,台北,民 80.4,頁 51。

李良達,《服務高手》。台北：時報,民 87。

吳定、張潤書、陳德禹、賴維堯編著,《行政學(一)》。國立空中大學,民 93.8。

徐堅白,《俱樂部的經營管理》。台北：揚智,民 89。

張潤書,《行政學》。台北：三民,民 87。

陳耀茂,《服務品質管理手冊》。台北：遠流,民 88。

盧淵源譯,杉本辰夫著,《事務、營業、服務的品質管制》。台北：中興管理顧問公司,民 75。

戴久永,《品質管理》。台北：三民,民 87,頁 565。

謝文全,《教育行政理論與實務》。台北：文景,民 82。

謝森展譯,淺井慶三郎、清水滋著,《服務行銷管理》。台北：創意,民 78。

鍾朝嵩譯,石川馨著,《日本式品質管理》。桃園：先鋒,民 75。

????



馬秀如， 內部控制、 內部稽核與內部審核範圍之探討 ，《主計月報》， 行政院主計處編印， 第 521 期， 民 88， 頁 26-33。

翁崇雄， 影響消費者評量服務品質與服務價值之研究 ，《品質學報》， 第 4 卷， 第 2 期， 民 86， 頁 67-103。

陳明邦， 服務品質的管理 ，《品質管制月刊》， 第 31 卷， 第 11 期， 民 84， 頁 16-20。

黃志文、 林克憲， 銀行期望服務水準與認知服務水準之比較研究 ，《台北銀行月刊》， 第 28 卷， 第 2 期， 民 87， 頁 64-84。

黃永傳， 由財物採購過程探討內部審核人員之職責 ，《今日會計季刊》， 第 103 期， 民 95.6.25， 頁 1。

劉宗哲， 大學形象與服務品質對學生滿意度之影響 ，《東吳經濟商業學報》， 第 52 期， 民 95， 頁 214。

賴文恭， 內部審核之作業重點探討 ，《今日會計》， 第 49 期， 民 80， 頁 28-40。

社論， 面向新年挑戰， 發揮主計功能 ，《主計月報》， 第 87 卷， 第 1 期， 民 88， 頁 2。

?? 嶸?

王天勇， 台北市議會行政人員服務品質滿意度之研究 ， 民 94。

王碧霞， 全面品質管理對大學校院行政服務品質影響之探討 ， 碩士論文， 國立東華大學公共行政研究所， 民 91。

吳仁捷， 大學行政服務品質內部行銷滿意度模式之研究 以義守大學為例 ， 義守大學管理科學研究所， 民 90。

林美惠， 地區醫院服務品質與滿意度之研究 以屏東育生

- 醫院為例，碩士論文，義守大學管理研究所，民 91。
- 侯國樑，政府再造行政機關為民服務品質與績效提升策略之研究-從「顧客導向」觀點探討，碩士論文，義守大學管理研究所，民 91。
- 張文湘，稅務行政機關服務品質及顧客滿意度之研究—以苗栗稅捐處為例，碩士論文，靜宜大學企業管理研究所，民 91。
- 康秀芳，寺院服務品質模式之建立，碩士論文，義守大學管理科學研究所，民 91。
- 張秋紅，提升政府機關主計人員服務品質之調查研究，碩士論文，元智大學管理研究所，民 91。
- 陳純美，探討大學網站服務品質之研究—以政大資管系網站的建置與評估為例，碩士論文，國立政治大學資訊管理研究所，民 91。
- 陳窗期，商業行政機關服務品質、顧客滿意度與員工認知之研究--以臺北市商業管理處為例，碩士論文，國立台北科技大學商業自動化與管理研究所，民 93。
- 黃星榕，影響服務品質主要構面之探討—以元智單一服務櫃臺為例，碩士論文，元智大學工業工程研究所，民 88。
- 趙秀真，公立大專校院會計單位組織文化、角色壓力與組織承諾關係之研究，碩士論文，國立彰化師範大學商業教育研究所，民 92.7，頁 72。
- 楊添火，高等教育機構內部行政服務品質第五項缺口之研究—以國立屏東師範學院為例，碩士論文，屏東師範學院國民教育研究所，民 91。
- 劉人鋒，中山大學學生對於學生事務處服務品質的重視程度與滿意程度之研究，期末報告，國立中山大學企管

所，民 94。

蘇雲華，服務品質衡量方法之比較研究，博士論文，國立中山大學企業管理研究所，民 85。

顧志遠，服務系統設計與管理模式之研究-以醫療服務系統驗證，博士論文，國立清華大學工業工程研究所，民 80。

？ ？ ？ ？

行政院主計處，八十四年主計業務檢討會議紀錄，行政院主計處編印，民 84.9，頁 127-128。

行政院主計處修正發布，內部審核處理準則，民 89.12.20。

行政院研究發展考核委員會，「電子化政府共通作業平台規劃」委外服務案「服務水準指標研究報告（修訂版）」V1.03 附錄一，民 93.6.30，頁 3。

教育部修編小組，《國立大學校務基金問答彙編》，序，台北：教育部，民 89.5，再版。

教育部修正公布，大學法，民 94.12.28。

教育部修正公布，大學法施行細則，民 95.8.16。

審計部訂定實施，審計機關核定各機關人財務責任作業規定，民 93.5.3。

總統公布實施，國立大學校院校務基金設置條例，民 90.2.3。

總統制定公布，主計人員設置管理條例，民 70.12.28。

總統修正公布，預算法，民 91.12.18。

總統修正公布，決算法，民 89.12.13。

? ? 導? 捷?

(I)Books

- Bateson, John E. G. and G. Hoffman, *Essential of Service Marketing: Concepts, Strategy, and Cases*. New York: Harcourt, 2002.
- Beckwith, H. , *Selling the Invisible*. New York: Warner, 1997.
- Buell, V. P. , *Marketing Management: A Strategic Planning Approach*. New York: McGraw-Hill, 1984.
- Crosby, P. B. , *Quality is Free: The Art of Making Quality Creation*. New York: American Library, 1979.
- Gronroos, Christian, *Service Management and Marketing*, Lexington, MA: Lexington Books, 1990.
- Irons, Ken, *Managing Service Companies: Strategies for Success*, Cambridge: Cambridge University Press, 1994.
- Juran, J. M. , *Juran on Quality by Design: The New Steps for Planning Quality into Goods and Services*. New York: Free Press, 1992.
- Kotler, P. , *Marketing Management: Analysis, Planning Implementation and Control*, 8th ed., New York: Prentice-Hall, 1994.
- Morgan, C. and Murgatroyd, S. *Quality Management in the Public Sector ? An International Perspective*, Philadelphia: Open University Press, 1994.
- Murdick, R. G. , R. Barry, and R. S. Russel, *Service Operations Management*. New York: Allyn and Bacon, 1990.
- Omachonu, V. K. , and J. E. Ross, *Principles of Total Quality*. London : Cogan, 1995.
- Sasser, W. E. , R. P. Olsen, and D. D. Wyckoff, *Management of*

*Service Operations: Text and Cases*. Boston: Allyn and Bacon, 1978.

Stanton, William J. , and Charles Futrell, *Fundamentals of Marketing*, New York: McGraw-Hill, 1987.

( )Periodicals

Bolton, R. N. and J. H. Drew, “A Multistage Model of Customer’ Assessments of Service Quality and Value,” *Journal of Consumer Research*, 1991, 17: 375-384.

Brown, T. J. , G. A. Churchill, and J. P. Peter, “Improving the Measurement of Service Quality,” *Journal of Retailing*, 69: 127-139, 1993.

Carman, J. M. , “Consumer Perceptions of Service Quality : An Assessment of The SERVQUAL Dimensions,” *Journal of Retailing*, 66(1): 33-55, 1990.

Chase, R. B. , “Where does the Customer fit in a Service Operation?” *Harvard Business Review*, Nov/Dec: 139, 1987.

Churchill, G. A. and C. Surprenant, “An Investigation into the Determinants of Consumer Satisfaction,” *Journal of Marketing Research*, 19: 491-504, 1982.

Dabholkar, P. A. , D. I. Thorpe, and J. O. Rentz, “A Measure of Service Quality for Retail Stores: Scale Development and Validation,” *Journal of the Academy of Marketing Science*, 24: 3-16, 1996.

Gronroos, C. , “A Service Quality Model and its Marketing Implications,” *European Journal of Marketing*, 18(4): 36-44, 1984.

- Joseph, J. M. , "A Universal Approach to Managing for Quality," *Quality Progress*, December, pp. 19-24, 1986.
- Juran, J. M. , "A Universal Approach to Managing for Quality," *Quality Progress*, 19: 10-24, 1986.
- Leavitt, T. , "Production line Approach to Service," *Harvard Business Review*, 50(September/October): 41-52, 1972.
- Lehtinen, U. and J. R. Lehtinen, "Two Approaches to Service Quality Dimensions," *Service Industries Journal*, 11(July): 287-303, 1991.
- Lewis, B. R. , and V. W. Mitchell, "Defining and Measuring the Quality of Customer Service," *Marketing Intelligence and Planning*, 8: 11-17, 1990.
- Lovelock C. H. , "Developing Global Strategic for Service Business," *California Management Review*, 38(2):64-86, 1991.
- Parasuraman, A. , V. A. Zeithaml, and L. L. Berry, "Problems and Strategies in Service Marketing," *Journal of Marketing*, 49(Spring): 33-46, 1985.
- Parasuraman, A. , V. A. Zeithaml, and L. L. Berry, "A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research," *Journal of Marketing*, 49(Fall): 41-50, 1985.
- Parasuraman, A. , V. A. Zeithaml, and L. L. Berry, "Communication and Control Process in the Delivery of Service Quality," *Journal of Marketing*, 52(Spring): 35-48, 1988.
- Parasuraman, A. , V. A. Zeithaml, and L. L. Berry, "SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," *Journal of Retailing*, 64(1): 12-40, 1988.
- Parasuraman, A. , V. A. Zeithaml, and L. L. Berry, "Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale," *Journal of Retailing*,

Vol. 67, Winter, pp. 420-450, 1991.

Regan, W. J. , “The service revolution,” *Journal of Marketing*, Vol. 27,  
pp.32-36, 1963.