

國軍主計人員服務品質之研究-以陸軍某營區為例

賀力行, 黃亞琳, 梁綺華

科技管理學系

管理學院

ho@chu.edu.tw

摘要

軍事機關主計人員，其服務對象大部份以單位內軍職人員為主體，故服務品質往往較不受重視，然目前國軍為因應外在環境變遷，持續實施人員「精實案」、「精進案」等重大人力改革，在人力精減的環境下，我主計工作服務的良窳就愈顯的重要，然被歸類為行政、戰鬥支援的主計人員，人力不足之情況將會直接影響主計業務服務品質。有鑑於此，本文以 Parasuramen、Zeithamel 和 Berry 三位學者於 1985 及 1988 年提出的服務品質模式(SERVQUAL 量表)為基礎，並參考其五大衡量因素（有形性、可靠性、反應性、保證性、同理心）及軍事機關主計工作的特性，在與單位主計主管研討後設計出問卷，並透過前測、信度分析、因素分析、獨立樣本 T 檢定及單因子變異數分析(ANOVA)等方式針對陸軍某一營區人員對於『主計人員服務品質』的期望與認知做深入的探討，期藉由問卷調查的方式，獲得相關資訊，以提供單位主計主管機關參考。

經上述方法實測後，得到二個結論(1)主計人員認知其所提供的服務品質與承辦人員實際感受到的服務品質是無顯著差異(2)承辦人員因不同人口變數感受到的服務品質是有顯著差異。由此可知單位承辦人員實際感受的服務品質與主計人員認知所提供的服務品質是無顯著差異的，唯不同的人口變數(如年齡、職務等)對服務品質的滿意度是有所不同的。

關鍵字：服務品質、PZB、國軍主計、主計