

# Service quality and service satisfaction of accounting directors at elementary school in central Tai

林美伶、胡瓊元

E-mail: 324596@mail.dyu.edu.tw

## ABSTRACT

The purpose of the study was to understand the service quality of the accounting directors toward elementary school administrative staff in central Taiwan. The expectation, the actual reception, the situation and connotation of the degree of perception and service satisfaction, and the background variation of administrative staff would be discussed to get the perceived difference between its service quality and the degree of service satisfaction, and find out the dimensions and factors to improve its service quality. Solid suggestion would be resulted from the research data as the reference for the accounting authorities and elementary school accounting directors. Elementary school administrative staffs from central four cities were carried out in the study by questionnaire survey method. The effective questionnaire would be collected and analysis by descriptive statistics, reliability analysis, independent sample t-test, one-way ANOVA, and correlation analysis. The results stated as follow: 1.Accounting directors were accepted and agreed "Professionally" by the expectation of the administrative staff and the actual reception of service quality 2.It showed "Low in expectation" by the "Actual reception". The key to improve their service quality is on the dimension of " Communication and attention " . 3.The degree of service satisfaction was between fair and satisfied, and their specialty showed the best result. 4.It showed a significant difference in between perceived service quality and the degree of service satisfaction. Yet, it showed a significant difference in between the actual reception service level and the degree of service satisfaction. 5.In the variation of background, it showed a significant difference in between the service quality and the service years, duties, school scales, and locations; it still showed a significant difference in between the degree of service satisfaction and educational background, duties, school scales, and locations.

Keywords : Accounting Directors、Service Quality、Service Satisfaction

## Table of Contents

封面內頁 簽名頁 中文摘要.....	iii	英文摘要.....	iii
iv 誌謝.....	iv	v 內容目錄.....	v
vii 圖目錄.....	vii	ix 表目錄.....	ix
x 第一章 緒論.....	x	1 第一節 研究背景.....	1
1 第二節 研究動機.....	1	2 第三節 研究流程.....	2
5 第四節 研究目的.....	5	7 第二章 文獻探討.....	7
8 第一節 我國的主計制度及國小主計制度施行現況.....	8	8 第二節 P.Z.B.服務品質缺口模式.....	8
21 第三節 服務品質.....	21	32 第四節 顧客滿意度.....	32
41 第三章 研究方法.....	41	49 第一節 研究架構.....	49
50 第二節 研究假設.....	50	51 第三節 研究變數與操作性定義.....	51
55 對象.....	55	56 第四節 研究.....	56
57 第五節 問卷設計.....	57	59 第六節 預試結果分析.....	59
61 第七節 研究分析方法.....	61	59 第四章 研究結果與分析.....	59
61 第一節 效度分析.....	61	第二節 樣本結構.....	61
66 第三節 敘述性統計分析.....	66	70 第四節 相關分析.....	70
78 第五節 服務品質認知差異分析.....	78	83 第六節 服務滿意感受程度差異分析.....	83
91 第五章 結論與建議.....	91	105 第一節 研究結論.....	105
105 第二節 研究建議.....	105	111 參考文獻.....	111
117 附錄一 國民小學會計主任服務品質與服務滿意之研究問卷.....	117	130 圖目錄 圖1-1 研究流程圖.....	130
6 圖2-1 P.Z.B服務品質概念性缺口模式.....	6	22 圖2-2 P.Z.B服務延伸模式圖.....	22
25 圖2-3 P.Z.B服務品質衡量構面與模式.....	25	30 圖3-1 研究架構圖.....	30
50 表目錄 表2-1 國民小學會計主任業務執掌一覽表.....	50	16 表2-2 國內有關國民小學會計人員之相關研整理表.....	16
18 表2-3 服務品質初始構面.....	18	26 表2-4 P.Z.B服務品質構面與衡量變項.....	26
28 表2-5 SERVQUAL五個構面與十個構面關係.....	28	31 表2-6 各學者對服務定義彙整表.....	31
33 表2-7 不同實體產品的服務品質特.....	33		

性.....	35	表2-8 產品與服務差異表.....	36	表2-9 品質名詞定義摘要表....
.....	38	表2-10各國學者對服務品質之定義.....	39	表2-11各國學者對顧客滿意度之定義.....
.....	43	表2-12 P.Z.B三位學者對服務品質與顧客滿意度之看法.....	46	表2-13服務品質與滿意度關係之相關研究.....
.....	47	表3-1 有形性構面與問卷調查之對照表.....	52	表3-2 可靠性構面與問卷調查之對照表.....
.....	52	表3-3 反應性構面與問卷調查之對照表.....	53	表3-4 保證性構面與問卷調查之對照表.....
.....	53	表3-5 同理性構面與問卷調查之對照表.....	54	表3-6 顧客滿意度構面與問卷調查之對照表.....
.....	55	表3-7 會計主任期望服務品質各向度分量表 與總量表信度分析表.....	58	表3-8會計主任實際認知服務品質各向度分量表 與總量表信度分析表.....
.....	58	表3-9會計主任服務滿意總量表信度分析表.....	59	表4-1 期望服務品質因素量表.....
.....	62	表4-2 實際感受服務品質因素量表.....	64	表4-3 問卷調查回收情形統表...
.....	66	表4-4 服務品質與服務滿意問卷回收樣本結構.....	68	表4-5 期望服務品質敘述統計表.....
.....	71	表4-6 實際感受服務品質敘述統計摘要表.....	74	表4-7 認知服務品質敘述統計表.....
.....	76	表4-8 服務滿意度敘述性統計表.....	78	表4-9 服務品質構面間之相關分析.....
.....	79	表4-10期望服務品質與實際感受服務品質之相關分析.....	80	表4-11期望服務品質構面與服務滿意度之相關分析.....
.....	81	表4-12實際感受服務品質構面與服務滿意度之相關分析.....	82	表4-13認知服務品質構面與服務滿意度之相關分析.....
.....	83	表4-14不同性別受測者認知服務品質差異分析.....	84	表4-15不同年齡受測者認知服務品質差異分析.....
.....	85	表4-16不同教育程度受測者認知服務品質差異分析.....	86	表4-17不同服務年資受測者認知服務品質差異分析.....
.....	87	表4-18不同職務受測者認知服務品質差異分析.....	88	表4-19不同學校規模受測者認知服務品質差異分析.....
.....	89	表4-20不同工作地區受測者認知服務品質差異分析.....	91	表4-21不同性別受測者服務滿意感受程度差異分析.....
.....	92	表4-22不同年齡受測者服務滿意感受程度差異分析.....	93	表4-23不同教育程度受測者服務滿意感受程度差異分析.....
.....	95	表4-24不同服務年資受測者服務滿意感受程度差異分析.....	96	表4-25不同職務受測者服務滿意感受程度差異分析.....
.....	99	表4-26不同學校規模受測者服務滿意感受程度差異分析... 101	表4-27	不同工作地區受測者服務滿意感受程度差異分析... 103

## REFERENCES

- 王天勇（2005），臺北市議會行政人員服務品質滿意度之研究，私立世新大學行政管理學系未出版之碩士論文，台北縣。中華民國主計史編輯委員會（2002）。中華民國主計史。台北：中國主計協進會。申繼立（2008），應用P.Z.B.缺口理論探討大學校院服務品質之研究，私立大葉大學工業工程與科技管理研究所未出版之碩士論文，彰化縣。石川馨（1996），品質管理概論。台北：五南圖書。主計員額設置原則，第1條，「...」。主計員額設置原則，第4條，「...」。縣市國民小學簡易會計事務處理手冊。行政院主計處2001年1月編印。汪沛鑑（2007），人力派遣服務品質對要派公司滿意度與再派遣意願之影響，私立大同大學事業經營研究所未出版之碩士論文，台北市。汪錕（1989），中華民國主計制度，台北：中國統計學報雜誌社。汪錕（1995），發揮主計功能 落實行政革新，研考雙月刊，17（5），29-36。汪錕（1994），主計制度的過去、現在與未來，主計月刊，77（4），5-8。汪錕（1995），中華民國主計制度之建立與發展，主計月刊，80（1），3-8。李友錚（2003），作業管理：創造競爭優勢，高雄：復文。李紋玲（2009），網路書店服務品質對滿意度及購買意願之關係－以台北市網路書店為例，私立大同大學事業經營研究所未出版之碩士論文，台北市。林公孚（2000），談ISO 9000:2000年版品質管理系統標準，品質管制月刊，36（3），72-74。林君勵（2007），校長領導型態與學校主計人員溝通風格隊旗對其工作滿足、角色壓力與工作績效關係之研究－以桃竹苗地區為例，私立中華大學科技管理研究所未出版之碩士論文，新竹縣。吳溫桃（2005），國小教師兼任會計人員工作壓力之研究，私立明道管理學院教學藝術研究所未出版之碩士論文，彰化縣。洪嘉蓉（2004），服務品質、滿意度與忠誠度關係之研究－以中華電信ADSL顧客為例，私立大葉大學資訊管理研究所未出版之碩士論文，彰化縣。施順發（2005），中小企業申請品質系統驗證之動機與評估顧問公司輔導之研究，私立大葉大學是越經營研究所未出版之碩士論文，彰化縣。柯宜君（2000），消費主認知之產品品質、服務品質及價格對滿意度及忠誠度之影響－於三種有形性比重不同服務業之比較，國立政治大學企業管理系未出版之碩士論文，台北市。韋端（2001），主計制度的存廢須從長計議，國政研究報告。韋端（2003），公共財務學：公共資源的來源用途及管理。2003年3月21日，取自 <http://duanwei.org.tw/wei006.htm> 翁崇雄（1991），提升服務品質策略之研究，台大管理叢書，41-48。翁崇雄（1996），顧客對銀行期望服務品質水準之研究，企銀季刊，19（3）。莊秀寶（2005），探討縣市政府暨其所屬各級行政機關主（會）計人員服務品質－以屏東縣為例，國立屏東科技大學企業管理研究所未出版之碩士論文，屏東縣。郭德賓（1999），服務業顧客滿意衡量模式之研究。國立中山大學企業管理研究所未出版之博士論文，高雄市。張永旺（1995），我國一條鞭主計制度實際運作情形之探討－政府會計人員組織承諾、角色衝突與工作滿足，國立中山大學企業管理研究所未出版之碩士論文，高雄市。張秋紅（2003），提昇政府機關主計人員服務品質之調查研究，私立元智大學管理研究所未出版之碩士論文，桃園縣。張為理（2002），商業友誼對服務品質、顧客滿意與顧客忠誠影響之研究－以學校教育與健身中心為例，私立朝陽科技大學企業管理研究所未出版之碩士論文，台中縣。張導民（1968），主計制度興革，中國主計協進社。張文湘（2002），稅務行政機關服務品質與顧客滿意度之研究－以苗栗稅捐處為例，私立靜宜大學企業管理研究所未出版之碩士論文，台中縣。國民教育法，第10條，「...」。國民教育法施行細則，第10條，「...」。國民小學與國民中學班級編制及教職員員額編制標準，第3條，「...」。教育人員任用條例，第21條，「...」。陳清鎮（2003），稅務會計事務代理業服務滿意度之研究，國立彰化師範大學會計研究所未出

版之碩士論文，彰化縣。陳碧君（2004），基隆市政府主計人員角色衝突之研究，國立政治大學社會科學學院行政管理所未出版之碩士論文，台北市。陳寶蓮（2004），主計人員工作困境之研究 - 以台北縣為例，私立銘傳大學公共事務學碩士在職專班未出版之碩士論文，台北市。陳科榕（2008），應用PZB缺口理論探討工業區處服務品質之研究，私立大葉大學工業工程與科技管理研究所未出版之碩士論文，彰化縣。陳永光（2009），應用PZB服務品質模式探討技術服務品質與顧客滿意度之關係 - 以高科技製造業為例，私立大葉大學工業工程與科技管理研究所未出版之碩士論文，彰化縣。陳世喜（2008），記帳士事務所服務品質之於顧客滿意度、忠誠度的影響，國立彰化師範大學國際企業經營管理研究所未出版之碩士論文，彰化縣。黃福永（2002），嘉義縣地方主計人員工作滿足、工作意向、及人力資源管理策略之研究，私立南華大學管理科學研究所未出版之碩士論文，嘉義縣。會計法，第99條，「...」。楊文敏（2005），中國信託商業銀行服務品質之研究 - 顧客滿意度的觀點，私立南華大學管理科學研究所未出版之碩士論文，嘉義縣。楊錦洲（2000），何謂品質，品質管制月刊，36（8），52~56。楊錦洲（2002），服務業品質管理，台北:品質學會。潘龍端、李昌德、蔡欣暉（2006），角色壓力、領導型態、工作滿足與離職傾向之研究 - 以高雄市學校會計人員為例，樹德科技大學創新、整合與應用學術研討會論文集，89-101，高雄縣。賴文恭（1993），落實經濟預算之執行探討，今日會計，53，80-90。薛芝蕙（2006），主計人角色衝突之研究，私立世新大學行政管理研究所未出版之碩士論文，台北市。謝昆勇（2005），屏東縣國民小學主計人員角色知覺、工作壓力與因應策略之研究，國立高雄師範大學教育研究所未出版之碩士論文，高雄市。羅秀英（2005），國民小學會計人員玩興特質與人際溝通能力之研究，國立高雄師範大學成人教育研究所未出版之碩士論文，高雄市。蘇雲華（1996），服務品質衡量方法之比較研究。國立中山大學企業管理研究所未出版之博士論文，高雄市。蘇雲華，何雍慶（1995），服務行銷顧客滿意模式與服務品質模式之比較研究。輔仁管理評論，2，36-58。蘇雲華，張文湘（2004）。稅務行政機關服務品質與顧客滿意度之研究 - 以苗栗稅捐處為例。東南企業管理學報，1（1），80-108。

二、英文部份 Anderson, F. M., & Pelz, D.C.(1976).Scientists in Organizations: Productive Climates for Research & development, 2nd edn. Ann Arbor. MI:Institute for Social Research, University of Michigan. Buell, M. L.(1979) , Marketing:Concepts & strategy (3rd ed.)Boston, Massachusetts:Houghon Mifflin Company. Bitner, M. J. (1990), " Evaluating Service Encounters: The Effects of Physical Surroundings and Employee Responses, Journal of Marketing, 54(2), 69-82. Boltom, R. N. and Drew, J. H. (1991), A Multistage Model of Customer Assessment of Service Quality & Value, Journal of Consumer Research, 17(March),375-384. Czepil, J. A. (1974). " Perspective on Consumer Satisfaction. " AMA Conference Proceedings, 119-123. Churchill, G. A. & Jr. & Surprenant, C.(1982), An Investigation into Determinants of Customer Satisfaction. Journal of Marketing Research, 19(4), 491-504. Crosby Lawrence A., Kenneth R. Evans and Deborah Cowels(1990) .Relationship quality in service selling :an international influence perspective . Journal of Marking, 54(6),68-81. Cronin, J., Joseph, Jr., and Taylor, S. A. (1992),Measuring service quality: A reexamination and extension, Journal of Marketing, 56(3), 55-68. Day, R. L. & Landon, Jr. E. L. (1977), " Toward a Theory of Consumer Complaining Behavior in A Woodside " , Consumer and Industrial Buying Behavior, Amsterdam: North Holland Publishing Company, 425-437. Deming, W. E. (1986).Out of the Crisis, Cambridge, MA: MIT Centre For Advanced Engineering Study . Denhardt, Robert B(1993). The Pursuit of Significance : Strategies of Management Success in Public Organization ,79-89. Feigenbaum Armand V.(1987). " Quality ' s up, but not enough " ,Industry week, 238 Garvin, D. A. (1983), Quality on the line, Harvard business review, 61(5), 65-75. Gronroos, C., (1983), " Strategic Management and Marketing in Science Sector " , Boston: Marketing Science Institute, 35. Gronroos, Christian, (1984), " A Service Quality and Its Marketing Implication " , European of Marketing. Howard, J. A. & Sheth, J. N., (1969), The Theory of Buyer Behavior,New York, NY: Wiley and Sons Inc. Hemple, D. J. (1989), Consumer satisfaction with the home buying process: Conceptualization and measurement, conceptualization of consumer satisfaction and dissatisfaction, Cambridge: Marketing Science Institute Juran, J.M., M.C. Frond, & R.S. Bingham, (1974), " Quality Control Handbook " , New York: Macmill Publishing Company. Kotler, P. & Armstrong G(1991). " Principles of Marketing " . 5th Ed Englewood, NJ: Prentice - Hall. Kelly,S.W. ( 1992 ) .Developing Customer Orientation Among Service Employees.Journal of Academy of Marketing Science,20(1), 27-36. Kotler, Philip, (1994), " Marketing Management: Analysis Planning, Implementation, and Control (8th ed.) " , NJ: Prentice-Hall, New York, 464. Kotler, P. (1996), " Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control " , 9th ed, Englewood Cliffs : Prentice-Hall Inc. Kotler, Philip, (1997), " Marketing Management Analysis, Planning Implementation and Control (9th ed.) " , Englewood Cliffs, New Jersey:Prentice-Hall. Levitt,T. ( 1972 ) .Production-Line Approach to Service,Harvard Business Review, 50, 41-52. Mittal, B. and W. M. Lassar(1998). Why Do Customers Switch? The Dynamics of Satisfaction versus Loyalty. The Journal of Services Marketing,12(3), 177-194. Morgan, C. and Murgatroyd, S ( 1994 ) . " Total Quality management inthe Public Sector " : An International Perspective, Philadelphia : Open University Press. Oliver, R. L. (1981).Measurement and Evaluation of Satisfaction Processes in Retailing Setting. Journal of retailing , 57(3), 25-48. Oliver, R. L. & Mano,H. (1993).Assessing the Dimensionality& Structure of the Consumption Experience:Evaluation, Feeling & Satisfaction, Journal of Consumer Research, 20(12), 451-466. Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & L.L. Berry, (1985), " A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research " , Journal of Marketing, 49(3), 41-50. Parasuraman, A., Zeithaml V.A. & L. L. Berry. (1988), " Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality " , Journal of Marketing, 52(2), 35-48. Parasuraman, A., Zeithaml V.A. & L.L. Berry (1985), "Quality Counts in Service, Too,"Business Horizons, 28(May-June), 47. Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & L.L. Berry, (1988), " SERVQUAL :A Multiple-item Scale for Measuring Customer Perception of Service Quality " , Journal of Retailing, 64(1), 12-40. Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & L.L. Berry, (1991), " Refinementand Reassessment of the SERVQUAL Scale " , Journal of Retailing, 67(4), 420-450. Parasuraman Zeithaml and Berry, (1994), " Assessment of Pectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Future Research " ,Journal of Marketing, 58(January), 111-124. Regan, W. J., (1963), " The service revolution " , Journal of Marketing,47(March), 57-62. Rosander, A.C ( 1980 ) . Service Industry QC - Is the Challenge Being Met. Quality Progress. 34-35. Ruyter, Jose and Pascal (1997).Merging Service Quality and Service Satisfaction an Empirical Test of an Integrative

Model , Journal Economic Psychology, 18, 387-406 . Ranaweera C. and Prabhu J.(2003). Measurement and Analysis for Marketing. Journal of Targeting, 12(1), 82. Pfaff, M.(1977).The Index of Consumer Satisfaction ; Measurement Problem & Opportunity, in the Conceptualization of Consumer Satisfaction & Dissatisfaction, H. Keith (ed), Cambridge,Mass Marketing Science Institute,(forthcoming). P.Z.B.(1988),  
“ SERVQUAL:A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality ” , Journal of Retailing,61(1), 12-40. P.Z.B. (1985),  
“ A Conception Model of Service Quality and Its Implications For Future Research ” , Journal of Marketing, 49(30) , 41-50. Singh, J. (1991).  
Industry Characteristics & Consumer Dissatisfaction.Journal of Consumer Affairs, 25(1), 19-56. Thomas, D. R. E (1978), “ Strategy is Different in Service Businesses ” , Harvard Business Review, 56(4),158-165 . Taylor, S. A. & Baker, T. L. (1994), “ An Assessment of the Relationship between Service Quality and Customer Satisfaction in the Formation of Consumers ’ Purchase Intentions ” , Journal of Retailing, (70)2, 163-178.  
Wakefield,R.L.(2001). Service quality.The CPA Journal,71(8), 58-60. Zenithal, V.A.(1987). Consumer Perceptions of Price, Quality & Value:A Means-End Model & Synthesis of Evidence, Journal of Marketing,52(7), 2-22. Zenithal, V.A. & Bitner, M.J (1996). Services Marketing.New York,NY:The Mc Graw-Hill Companies, Ins.