

結合SERVPERF與IPA分析服務品質之研究-以台北縣後備指揮部所屬各輔導中心為例

李友錚, 鄧肖琳, 楊明德

科技管理學系

管理學院

ycl@chu.edu.tw

摘要

國防建設之良莠，關係國家安全及民心穩定，而當今戰爭型態已非以武力為唯一方式，尚包括全民意志與國防資源。故在動員時如能有效運用民力及地方資源，使部隊能於動員地迅速編成為一有生命之有機戰鬥體，發揮戰力，是作戰決勝的關鍵因素之一。後備軍人輔導組織是國防組織之一，平時協助國防部後備司令部執行後備軍人「動員組訓」、「後備服務」、「人才招募」、「民事協處」等動員整備工作，及於地方上參與「防災救難」、「守望相助」、「環保清潔」等社會公益，戰時協助民、物力動員及撫慰民心為重點。惟近年來，後備軍人輔導組織因經費縮減、工作日增、組織目標與個人目標分歧、專業幹部流失等問題，亟須重新改善服務品質，強化組織績效。

本研究以國防部後備司令部、北部地區後備指揮部主管後備軍人動員管理業務人員及台北縣後備指揮部所屬後備軍人輔導中心之個案研究為主體，SERVPERF問卷收集各服務屬性之績效，並以SPSS建立其與整體滿意度之迴歸關係，再以迴歸所得之權重視之為各服務屬性之重要排序，取代傳統IPA問卷，但仍可運用IPA模式理解動員工作之決策者、管理者與服務提供者(工作執行者)，其對動員整備執行的績效與重要性程度認知，成功整合PZB與IPA模式之優勢，發展策略性建議。

關鍵字：後備軍人輔導組織、SERVPERF、IPA分析法