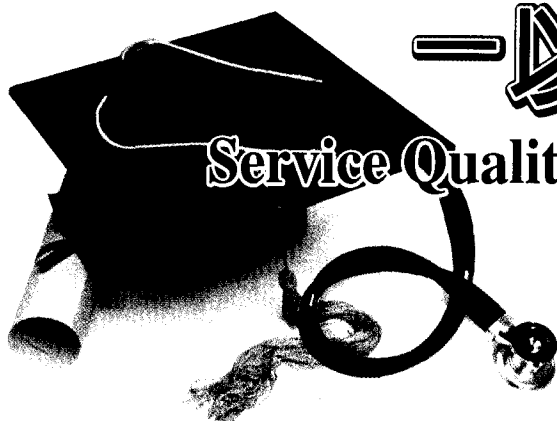




高等教育服務品質之研究 —以某私立大學為例



Service Quality of Higher Education Sector — A Case Study

* 鄧維兆 Wei-Jaw Deng

** 張敏慧 Min-Hui Chang

*** 蔡志弘 Chih-Hung Tsai

由於台灣高等教育待受教人數漸減，造成我國高等教育市場開始出現供過於求與高度競爭的現象。另外台灣在民國91年1月1日正式加入國際貿易組織(World Trade Organization, WTO)，因此各國之知名大學相繼來台設立分校招收學生，對於台灣地區高等教育界亦產生很大衝擊。根據戶政機關統計資料顯示，人口生育率已逐年下降，因此各大學院校間的競爭將因學生人數減少且招生之積極動作而更行激烈！綜合上述現象，大專院校如何提升本身之競爭優勢條件與如何提升教育服務品質，將是學校經營者的管理重點。本研究計劃以問卷調查法為研究工具，研究對象選定為個案私立大學的大一新生。問卷設計將依據PZB三位學者所提「有形性」、「可靠性」、「反應性」、「保證性」與「關懷性」五大服務品質構面為基礎架構，並參考相關教育服務品質文獻與專家訪談後來完成。將調查

資料運用敘述統計與變異數分析來探討學生對大學教育服務品質之期望狀況與實際感受及教育服務品質各構面對學生滿意度之影響。研究分析結果說明在「可靠性」構面之滿意度低於整體滿意度之平均值，也將影響學生對服務品質滿意度偏低，是學校經營管理者急需改善與提升的重點，服務品質五構面與學生對服務品質滿意度有著非常顯著關係。這也說明表示個案學校，在提昇學生滿意度時，達到非常顯著性，服務品質五大構面為學生滿意度增減之要項。最後本研究提供作為個案學校改善教育服務品質之參考，進而促成學校能夠傳遞讓學生滿意的教育服務與增強學生的選校意願，並達到學校永續經營目的。

一、前言

近年來，隨著「教育自由化」、「教育民主化」、「教育多元化」、「教育本土化」和「教育國際化」的呼聲，教育面臨越來越多的挑戰。因此教育改革頓時成為社會密切關心之課題(吳清山和黃旭鈞，1995)。而隨著知

* 作者現為中華大學科管所副教授

** 作者現為中華大學科管所碩士

*** 作者現為大華技術學院工管系教授





識經濟時代的來臨，國際間競爭日益激烈，爲了提升各國的競爭力，各國紛紛投資於教育市場。由於近年來台灣教育政策開放，廣設大學院校，使得教育環境有了重大的變化(教育部，2005)。因此台灣爲因應時代的趨勢加入世界貿易組織(World Trade Organization, WTO)；教育部並於民國九十年發表一份台灣加入WTO新聞稿，將教育視爲服務業(教育部，2001)。高等教育已朝向普及化發展之趨勢，學生受高等教育之機會也相對增加，大學之門已經不再狹窄了。借此趨勢提升國民的素質、培養更多人才，以達到提升國家之競爭力成爲教育改革的重要目標(林慶國，2003)。自民國91學年度起，台灣本土地區取消大學聯招，而採取多元入學方案，而各學校如何以本身的條件，吸引優秀學生願意就讀。根據統計資料顯示，由2001年(11.7%)到2006年出生率不到10%得知，生產率已逐年下降，因此各公私立院校間的競爭將因學生人數減少而國內外大學院校的在台招生名額大增而更加激烈(戶政司，2004)！整體教育服務的提升，有賴學校教育功能的發揮(張鈿富，2002)。在市場競爭激烈下，如何提升本身之競爭優勢條件；如何塑造強化本身特色、教學品質提升，以提升競爭力吸引學生就讀。現今學生在選擇學校時考慮那些重要條件，這都是目前各大學院校提升競爭力的主要項目也顯得更爲重要。因此本研究針對新竹某私立大學爲研究個案，來探討學生選校就讀之服務品質影響要素，希望藉由問卷調查分析結果將可提供作爲個案學校改善教育服務品質之參考，進而促成學校能夠傳遞讓學生滿意的教育服務、強化學校的競爭優勢與增強學生的就讀意願，並達到學校永續經營目的。

基於上述研究背景與動機，本研究將應用

PZB模式之觀念，用以探究影響學生選校就讀之服務品質，本研究主要目的如下：(1)以PZB三位學者所提出的五大服務品質衡量構面爲問卷設計基礎，瞭解學生對大學教育服務品質之期望狀況；(2)以PZB三位學者所提出的五大服務品質衡量構面爲問卷設計基礎，衡量學生對大學教育服務品質之實際感受狀況；(3)探討個案私立大學之高等教育服務品質各構面對學生滿意度之影響。

二、文獻探討

2.1 服務品質之定義

「服務品質」它是無法用眼睛所看見的東西，因此很難與一般的產品、商品與貨品一樣判別爲良品或者不良品，又加上人有主觀上的差異與思考觀念不同，被認爲是好或是不好。服務品質是服務的提供者滿足顧客(消費者)對服務期望能力(Zeithaml et al., 1990)。服務品質是符合消費需要的程度(Levis and Vincent, 1990)。服務品質是一種顧客(消費者)對服務消費過後，是否有再次購買服務的整體態度而言(Bitner, 1992)。服務品質是顧客(消費者)享受消費過程中所得的一種經驗(Lovelock, 1996)。服務品質爲顧客(消費者)主觀判斷一產品或服務的整體優良傑出程度(翁崇雄，2000)。服務品質就是衡量服務的提供，對顧客(消費者)期望的滿足程度(徐堅白，2000)。服務品質具有無形性、異質性、同時性與易逝性等特質，使服務品質不易被明確的界定衡量，加上在服務的過程中有顧客(消費者)介入，必須以顧客(消費者)之觀點來界定與衡量其服務品質，故服務品質的定義必須以使用者的觀點來加以定義(江義平，2000)。服務品質是從顧客的觀點來提供顧客滿足的服務品質的檢驗(唐麗英和胡安華，1996)。服務品質





需要相當的檢驗機制來不斷地反省與應對這個系統的品質問題(張鈿富, 2002)。

2.2 PZB服務品質衡量模式

Parasuraman *et al.* (1985)三位學者針對銀行業、信卡公司、證券公司之經紀和產品維修業等四種不同類型之服務管理人員及顧客，進行深度訪談與集體訪談，進而發展出一套較詳細之服務品質觀念模式，簡稱「PZB服務品質模式」，如圖1所示。此一模式是針對服務品質問題間所產生的缺口，以解釋服務業在服務品質為何無法滿足顧客需求之原因。此外，想要正確的滿足顧客需求，強調在服務傳遞過程中業者與消費者間互動關係，因此必須縮減五個服務品質缺口，才能夠提升服務品質，達到服務品質最佳化。三位學者所提之模式中，有五個服務品質缺口，此五個服務品質缺口主要解釋服務業的服務品質始終無法滿足顧客需求與期望之原因，並強調顧客是決定服務品質唯一之決策者，其中四個服務品質缺口是由服務提供者所產生的，與組織管理有關，而第五個服務品質缺口是由顧客的認知與期望服務所產生之差距造成的。此外，第五個服務品質缺口又涵蓋服務品質缺口一至四，其各服務品質缺口如下：

- 缺口一：是消費者期望的服務與管理者對消費者所認知服務間之差距(Consumer exception management perception gap)。
- 缺口二：管理者對消費者所期望之服務認知與服務品質規格間之差距(Management perception service quality specification gap)。
- 缺口三：服務品質規格與服務傳遞間之認知差距(Service quality specification service delivery gap)。
- 缺口四：服務傳遞與外部溝通間之差距(Service delivery external communication

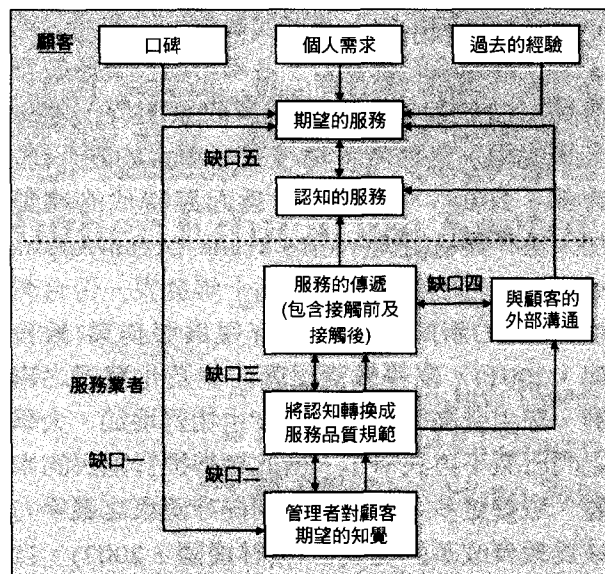


圖 1：PZB 服務品質模式

gap)。

- 缺口五：消費者期望服務與認知服務間之差距(Expected service perceived service gap)。

PZB三位學者在1985年提出完整的服務品質十項構面：可靠性、反應性、勝任性、接近性、禮貌性、溝通性、信用性、安全性、瞭解性、有形性等。而PZB三位學者又於1988年將於1985年所供之服務品質十構面予以縮減為五項構面：有形性、可靠性、反應性、保證性、關懷性，並以SERVQUAL表來進行問卷調查。此方法目前已廣泛運用在服務品質衡量上，因此本研究採用PZB服務品質五構面作為研究之基礎。

2.3 現有大學院校之現況

隨著時代的進步，國民的生活水準不斷提升，對於追求知識有了迫切需求，為了提升國民的教育水準並兼顧科技的發展，而大學則是推動提升國家競爭力的主要動力(江義平等, 2001)。近年來，教育的推動、知識經濟的變遷，使得社會大眾對教育界有更大的期





望(陳昭穎, 2000)。台灣高等教育校數之成長狀況如表1所示, 因此可以看出台灣地區大學院校校數每年成長的情形, 不管在國立或私立學校都明顯成長很多, 尤其在近年來, 成長的速度快為快速(教育部, 2005)。然而, 大學院校校數不斷的增加也意味著高等教育彼此間之競爭, 加上同屬性的學校競爭就更為激烈, 大學院校之經營者爲了要永續經營, 則要發展自己之特色與符合自己的經營策略, 以創造本身之價格與優勢, 達到永續經營的目的(邱子玲, 2003)。

隨著環境變遷與社會環境的改變, 人口出生率卻呈相反方面衰退, 由表2的數據所示, 由2000年開始, 台灣出生率即呈現負成長的現象, 而到近二年此現象更爲顯著, 由此可知, 未來大學院校的招生將更加困難, 也因爲此原因, 學校校數不斷增加但人口數確不斷的減少, 因此未來大學院校除了面臨招生不足, 也會出現容量閒置問題。

三、研究方法

3.1 研究設計

本研究參考PZB三位專家學者所提出的SERVQUAL量表作爲教育服務品質之準則, 包括有形性、可靠性、反應性、保證性及關懷性這五大構面。而且以Likert Scale之5點尺度設計本研究之調查問卷, 其中問卷問項設計參考相

表 1：台灣高等教育校數成長概況

年	國立 (National)			私立 (Private)		
	大學 (Univ)	獨立學院 (College)	專科學院 (Jr. College)	大學 (Univ)	獨立學院 (College)	專科學院 (Jr. College)
90	27	21	3	30	16	2
91	27	21	3	34	12	2
92	30	19	3	37	12	2
93	34	15	3	41	11	2

表 2：台灣地區近幾年出生人口數發展概況

年	出生人口數	出生率 (千分率)	年增加率 (千分率)
2000 (89年)	305,312	13.8	8.3
2001 (90年)	260,354	11.7	5.8
2002 (91年)	247,530	11.0	5.1
2003 (92年)	227,070	10.1	3.7
2004 (93年)	216,419	9.6	3.7

關研究之量表問項來完成。在調查問卷初稿完成後, 預試問卷以便利調查法對40位大一新生受訪者進行問卷調查, 藉此修正初稿問卷之不合適處, 進而完成問卷。正式調查執行則藉助個案學校在學生下課前, 發給學生填寫。問卷調查資料回收並將無效問卷剔除後, 運用SPSS統計軟體進行統計分析, 同時依據分析結果對學校之經營管理者提出研究結果與改善建議。

3.2 問卷設計

本研究之問卷設計採封閉式問卷, 問卷設計分爲三個部份, 第一部份爲大學之教育服務品質之各項問項, 其中又分二部份, 一是心中期望程度, 二是實際感受之滿意度, 第二部份爲就學意願, 第三部份爲基本資料部份, 包括性別、目前就讀學校與居住地區。大學之服務品質調查問項, 受訪者將依個人心中期望勾選「非常期望」、「期望」、「普通」、「不期望」、「非常不期望」之欄位, 另一部份將依個人實際認知勾選「非常滿意」、「滿意」、「普通」、「不滿意」、「非常不滿意」之欄位, 其欄位之計分分別爲5~1分。其教育服務品質問項共38項如表3所示。

四、資料分析





本研究正式問卷調查統計發出300份，回收286份，回收率95.33%，有效回卷為251

份。在資料統計分析上，依據本研究之目的，本研究進行信度分析、敘述統計與變異數分析。

4.1 信度分析

本研究採用Cronbach's α 值來判定各構面下各問項間的一致性，是否符合一般信度檢驗要求。依據Nunnally(1978)建議 α 值在0.7以上為很可信，如此可使量表具有相當高之穩定性與精確性。首先檢視其總相關值，若呈低相關或負相關應以刪除，再檢視其Cronbach's α 值是否有提高，如果有提高表示刪除該項問題能提高整體量表之信度。本研究將有效問卷251份資料輸入並執行SPSS統計軟體之信度分析後，得知 α 值0.9406大於0.7，又得知其每一構面之 α 值均大於0.7，由此顯示本問卷之信度良好，屬於高信度之問卷。信度分析如表4所示。

4.2 學生對學校服務品質之期望現況

資料經過統計分析後，個案學校學生整體期望值之平均數為4.0129，標準差為0.0062，表示學生對服務品質期望非常高。其中「有形性」、「反應性」與「保證性」三個構面之期望值平均數分別為4.1878、4.0053、4.0792，並與整體期望值之平均數非常相近，構面

表3：學校之教育服務品質衡量構面及項目

No	構面	教育服務品質項目
1	有形性	1. 學校位於優越的地理位置 (近市區) 2. 學校具有完善且便利的交通網絡 (含交通工具) 3. 學校具有環境清幽的校園景觀及無障礙空間設施 4. 學校具有完整的電腦設備與專業設備 (軟硬體設備、各類專業教室等) 5. 學校提供完善的運動休閒設施 (籃球場、排球場、網球場等) 6. 學校提供安全舒適的住宿環境 7. 學校提供充裕的圖書資源 8. 學校提供充裕的實習空間 (實習工廠等)
2	可靠性	1. 學校擁有表現卓越的升學率 2. 學校擁有資歷豐碩的專業教師來傳授專業知識 3. 學校具有周延的點名制度 4. 學校具有完善的行政組織與行政效率 5. 學校具有多元豐富化之社團活動 6. 學校具有完善生活諮商與心理輔導機能 7. 學校對學生所提建議能有效回應 8. 學校選修課程多元能滿足學生求知慾
3	反應性	1. 學校提供完善的教學、行政及班級網頁系統 (網路搜尋系統) 2. 學校提供輔導就業的資訊與規劃並授與專業技能 3. 推動英語教學相關措施，以提升學生外語能力 4. 學校定期舉辦有系統的為畢業同學解說職場動向 5. 學校具有教職員與學生間各種溝通管道 6. 舉辦成果展，邀請團體或個人觀摩並鼓勵在專業上成長
4	保證性	1. 學校擁有完善的校規制度 2. 學校擁有足夠的師資陣容 3. 學校提供能讓學生取得證照的保證 4. 學校具有嚴謹的考試制度 5. 學校具有優渥的獎勵制度 (獎學金、記功等) 6. 學校提供適時的公告與正確訊息 7. 學校行政人員擁有良好服務態度與熱忱 8. 學校課程規劃可配合學生未來職場能力 (知識、技能等) 9. 學校課程設計注重理論與實務之配合
5	關懷性	1. 學校具有良好的學生輔導制度 2. 學校擁有完善的導師家訪制度 3. 學校老師能重視學生所提之意見與問題 4. 學習研究過程中若遇瓶頸，老師會適時給予適當協助 5. 學校會適時鼓勵學生的優良表現 6. 學校定期舉辦師生座談會，以了解學生需求 7. 學校老師能針對不同學生群，使用不同的教學方法，以培養學生思考、創作能力





表 4：信度分析表

No	構面	項數	樣本數	α 值
1	有形性	8	251	0.7833
2	可靠性	8	251	0.8071
3	反應性	6	251	0.7823
4	保證性	9	251	0.8168
5	關懷性	7	251	0.8503

已達期望與非常期望之間，其餘二構面介在期望與普通之間。然而，依據心中期望之服務品質方面，在有形性構面上，「2、4、5、6」之服務品質要項是學生較期望；在可靠性構面上，「1、2、5、7、8」之服務品質要項是學生較期望；在反應性構面上，「2、4」之服務品質要項是學生較期望；在保證性構面上，「2、3、5、6、7、8」之服務品質要項是學生較期望；在關懷性構面上，「3、4、5」之服務品質要項是學生較期望。因此，學校針對學生較為期望重視服務品質要項加以保持，將可提昇學生選擇本校就讀之意願，如表5所示。

4.3 學生對學校服務品質之滿意度分析

本研究透過調查學生對選校就讀之服務品質五構面滿意度後，在學生整體滿意度構面上，構面滿意度之平均數為3.0107。高於整體滿意度之構面有「保證性」與「關懷性」，其平均數分別為3.0660、4.0114，其構面滿意度在滿意度以上。其中「可靠性」構面介於不滿意與普通之間，其餘介在滿意與普通之間。此外，在

表 5：期望度與滿意度之平均數

構面	教育服務品質項目	期望度平均數	滿意度平均數
有形性	1. 學校位於優越的地理位置 (近市區)	4.0176	2.4940
	2. 學校具有完善且便利的交通網絡 (含交通工具)	4.2709	2.6295
	3. 學校具有環境清幽的校園景觀及無障礙空間設施	4.1235	3.3307
	4. 學校具有完整的電腦設備與專業設備 (軟硬體設備、各類專業教室等)	4.2869	3.2908
	5. 學校提供完善的運動休閒設施 (籃球場、排球場、網球場等)	4.2669	3.1673
	6. 學校提供安全舒適的住宿環境	4.3546	3.1158
	7. 學校提供充裕的圖書資源	4.1235	3.1633
	8. 學校提供充裕的實習空間 (實習工廠等)	3.9681	2.8367
可靠性	1. 學校擁有表現卓越的升學率	4.0717	2.7410
	2. 學校擁有資歷豐碩的專業教師來傳授專業知識	4.1116	3.0637
	3. 學校具有周延的點名制度	2.9960	3.1195
	4. 學校具有完善的行政組織與行政效率	3.8446	3.0239
	5. 學校具有多元豐富化之社團活動	4.1355	3.0159
	6. 學校具有完善生活諮商與心理輔導機能	3.8884	3.0478
	7. 學校對學生所提建議能有效回應	4.1235	2.8327
	8. 學校選修課程多元能滿足學生求知慾	4.0478	2.8884
反應性	1. 學校提供完善的教學、行政及班級網頁系統 (網路搜尋系統)	3.9721	3.0717
	2. 學校提供輔導就業的資訊與規劃並授與專業技能	4.2191	2.9641
	3. 推動英語教學相關措施，以提升學生外語能力	4.0040	2.8884
	4. 學校定期舉辦有系統的為畢業同學解說職場動向	4.1036	2.9801
	5. 學校具有教職員與學生間各種溝通管道	3.8964	3.0040
	6. 舉辦成果展，邀請團體或個人觀摩並鼓勵在專業上成長	3.8367	3.1275
保證性	1. 學校擁有完善的校規制度	3.5896	3.0239
	2. 學校擁有足夠的師資陣容	4.0916	3.1275
	3. 學校提供能讓學生取得證照的保證	4.2749	2.9363
	4. 學校具有嚴謹的考試制度	3.9243	2.9880
	5. 學校具有優渥的獎勵制度 (獎學金、記功等)	4.2789	3.1753
	6. 學校提供適時的公告與正確訊息	4.1195	3.2112
	7. 學校行政人員擁有良好服務態度與熱忱	4.1474	3.0438
	8. 學校課程規劃可配合學生未來職場能力 (知識、技能等)	4.2510	3.0438
	9. 學校課程設計注重理論與實務之配合	4.0359	3.0338
關懷性	1. 學校具有良好的學生輔導制度	3.8845	2,9641
	2. 學校擁有完善的導師家訪制度	3.3147	2.8446
	3. 學校老師能重視學生所提之意見與問題	4.1474	3.0837
	4. 學習研究過程中若遇瓶頸，老師會適時給予適當協助	4.1235	3.1952
	5. 學校會適時鼓勵學生的優良表現	4.0478	3.1036
	6. 學校定期舉辦師生座談會，以了解學生需求	3.6693	3.0438
	7. 學校老師能針對不同學生群，使用不同的教學方法，以培養學生思考、創作能力	4.0398	2.8446

實際感受之服務品質方面，在有形性構面上，「3、4、5、6、7」這五項服務品質要項滿意度平均數皆高於構面滿意度平均數，其餘



服務品質要項皆低於構面滿意度平均數；在可靠性構面上，「2、3、4、5、6」這五項服務品質要項滿意度平均數皆高於構面滿意度平均數，其餘服務品質要項皆低於構面滿意度平均數；在反應性構面上，「1、6」這二項服務品質要項滿意度平均數皆高於構面滿意度平均數，其餘服務品質要項皆低於構面滿意度平均數；在保證性構面上，「2、5、6」這三項服務品質要項滿意度平均數皆高於構面滿意度平均數，其餘服務品質要項皆低於構面滿意度平均數；在關懷性構面上，「3、4、5、6」這四項服務品質要項滿意度平均數皆高於構面滿意度平均數，其餘服務品質要項皆低於構面滿意度平均數。因此以學生不滿意之服務品質要項

是學校經營管理者改善與強化之關鍵要項，如表5所示。

4.4 服務品質各構面對學生滿意度之影響

資料經由變異數分析結果，服務品質五構面與學生對服務品質滿意度有著非常顯著關係。這也說明表示個案學校，在提昇學生滿意度時，達到非常顯著性，服務品質五大構面為學生滿意度增減之要項。如表6所示。

五、結論

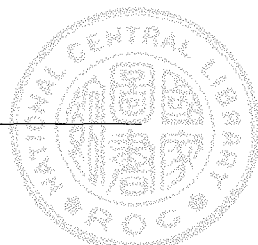
由研究結果可知，在期望方面，明顯知曉學生對服務品質項目都抱持相當高的期望，其中之周延點名制度並不在學生期望上；在滿意度方面，學生對服務品質五構面中，有一部份要項都介於滿意與普通之間，另一部份則介於不滿意與普通之間，然而介於不滿意與普通之間要項，是學校經營者管理重點。此外，在滿意度調查中發現，在「可靠性」構面之滿意度低於整體滿意度之平均值，也將影響學生對服務品質滿意度偏低，是學校經營管理者急需改善與提升的重點。綜而言之，就是要促進改善學校能夠傳遞讓學生滿意的教育服務、強化學校的競爭優勢與增強學生的就讀意願，並達到學校永續經營目的。研究結果顯示，在「可靠性」這個服務品質構面，不論是在各別問項或構面中，滿意度分數都是最低。故本研究針對「可靠性」構面中之問項提出可改善建議，如表7所示。

表 6：變異數分析 T 檢定表

構面	有形性	可靠性	反應性	保證性	關懷性
T 檢定	27.22	64.072	87.583	103.674	59.828
顯著性	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000

表 7：可改善建議表

要 項	建 議
表現卓越的升學率	鼓勵學生朝多方面發展，建立良好的讀書風氣與環境，提高學校辦學特性與建立學校特色，完成學校教育目標。
資歷豐碩的專業教師來傳授專業知識	學校教師應定期自我充實與進修，以提昇自身的專業能力與素養，以滿足學生的需求，提高服務品質。
完善的行政組織與行政效率	學生對其期望不是最低，但學校行政效率仍有進步之空間，因此學校應提昇學校行政效率，也可以確保學校服務品質的表現。
多元豐富化之社團活動	學校應制定社團時間，讓每位學生參與活動，多舉辦一些活動讓學生共襄盛舉。
完善生活諮商與心理輔導機能	設立諮商輔導中心，讓有問題煩惱的學生能快速找到疏通管道。
學生所提建議能有效回應	建立一套學生意見反應系統，且有專人負責統整合理，且快速回應提供者。
課程多元能滿足學生求知慾	建議學校某些課程能與業界做產學合作，與社會結合，使課程更能滿足學生的需求。





參考文獻

1. 內政部戶政司(2004), <http://www.ris.gov.tw/ch4/static/st20-1.xls>。
2. 教育部(2005)統計處網站, http://www.edu.tw/EDU_WEB/Web/E0001/index.htm
3. 徐堅白(2000), 「俱樂部的經營管理」, 揚智文化, 台北市。
4. 教育部(2001), 「中華民國大專院校概況統計」, 台北: 教育部統計處。
5. 教育部(2001), 中華民國教育統計指標, 台北: 教育部。
6. 江義平(1997), 「提升學校服務品質的途徑」, 技術及職業教育雙月刊, 第四卷第二期, 20-27頁。
7. 吳清山、黃旭鈞(1995), 「提升教育品質的一股新動力: 談全面品質管理及其在教育上的運用」, 教育資料育研究, 第二卷, 74-83頁。
8. 林慶國(2002), 「雕塑學習型學校, 提升學校競爭力」, 台灣教育, 第六卷第十三期, 20-26頁。
9. 邱子玲(2003), 「我國高等教育服務品質差距分析之研究—以淡江大學為例」, 淡江大學教育政策與領導研究所碩士論文。
10. 陳昭穎(2000), 「從菁英走向大眾: 台灣高等教育擴充過程之政策分析」, 國立台北師範學院國民教育研究所碩士論文, 台北。
11. 江義平(2000), 「教學服務品質衡量模式建構及分析之研究」, 亞太管理評論, 第五卷第一期, 95-115頁。
12. 唐麗英、胡安華(1996), 「滿意度模式建立與滿意度構面確認之研究」, 交大管理學報, 第十六卷第一期, 55-74頁。
13. 翁榮雄(2000), 「服務品質評模式之比較研究」, 中山管理評論, 第八卷第一期, 105-122頁。
14. 江義平、俞芊菁、江亦瑄(2001), 「台灣大專院校管理教育教學服務品質評鑑機制實施現況調查分析之研究」, 知識經濟與教育發展國際學術研討會海報論文, 台灣。
15. Lovelock, C.H., (1996), Service Marketing(3rd ed), New Jersey NJ: Prentice- Hall.
16. Bitner, M.J. (1992), Services capes: The impact of physical Suring' s on customers and employees. Journal of Marketing, 5, pp.57-71.
17. Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L.L., (1988), SERVQUAL: A multiple- Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, Journal of Retailing, 64, pp.12-40.
18. Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L.L., (1985), A Conceptual of Service Quality and Its implications for Future Research, Journal of Marketing, Vol. 23, No. 2, Fall, pp.44.
19. Zeithaml, V.A., Parasuraman, A. and Berry, L.L., (1990), Delivering Quality Service, NY: The Tree Press, pp.9-12.

Call for Paper

第六屆ANQ Congress

發表時間: 2008年10月28~30日

發表地點: 泰國曼谷市

論文主題: Quality People-Key to Excellence

- 主要時程:
- 六月五日前提交摘要
 - 七月十五日接受通知
 - 八月底提交全文

所有我國參加發表論文, 均統一將摘要與全文寄交本學會論文委員會元智大學工業工程與管理系范書愷教授。

(詳洽中華民國品質學會)

品質學會2008 國際品質管理 研討會

發表時間: 2008年11月8日

發表地點: 高雄市福華大飯店

論文主題: 卓越經營品質

論文撰寫與發表: 中/英文

主要時程:

八月中旬提交全文。

(詳洽中華民國品質學會)

