



# 满意度与重要性分析法在大学院校 服务质量检视中的应用

蒋丞哲<sup>1</sup>, 周美利<sup>2</sup>

(1. 远东科技大学企业管理系, 台湾 台南 74448;  
2. 远东科技大学运动与休闲管理系, 台湾 台南 74448)

**摘要:** 良好的服务质量可以留住既有顾客并开发新顾客(Kolter, 1991)。学校亦如企业相同, 提供良好的服务质量, 将有助于学校招揽新生, 并留住旧生, 降低转出率。以台湾南部3所科技大学为例, 调查不同学院学生对于学校服务质量的认知。研究结果得知: “学校的图书馆给学生提供便利的学习环境和学生所需要的书目, 并方便学生取得”与“图书馆内具备有足够的公共设备”是学生认为学校提供的最满意服务; 而“学校接受抱怨后, 会尽速改善”、“学校餐厅提供的伙食是新鲜且健康的”与“学生能够自由的选择选修科目, 而不受任何约束”, 是目前学生感到最不满意的。在重要性方面, 研究结果发现“学生能够自由的选择选修科目, 而不受任何约束”是学生感到最重要的服务指标, 而“在服装仪容与举止上, 教职员有展现专业的风范”是学生感到最不重要的服务指标。研究结果认为, “持续的评估与改进”与“课程传递”两个服务构面落在优先改善区, 是学校首要改善的服务类别。值得学校单位重视这些服务指针, 并提出服务应改进之策略。

**关键词:** 服务质量; 满意度分析; 重要性分析

中图分类号: G64

文献标识码: A

文章编号: 1671-931X (2012) 04-0020-07

## 一、背景动机

台湾由于出生率过低及少子化之缘故, 全岛大专校院会有将近三分之一学校发生招生不足而关闭。为了降低生源减少的冲击, 学校对于招揽新生纷纷采取各项的优惠方案。但就基础而言, 服务质量的巩固, 是最根本的竞争优势。因应这样的改变, 大学校院除了重视营销之外, 也希望借此创造有利条件, 让优秀的学生愿意入学就读。因此, 学校除了要有健全的办学理念、硬件的建设及师资外, 如何

提供学生高质量的大学教育服务品质, 并以营销的手法展现出来, 以招来更多优秀的学生, 更是私立大学不可忽视的课题。提升学校服务的质量, 是学校全体教师与职员共同努力的目标, 落实质量的改善, 让学生认同学校服务的核心价值, 是当前学校永续生存的重要课题。因此, 本研究之目: 一是了解学生对于学校服务质量的满意程度与重视程度; 二是调查收集学生对于学校服务指标认知信息, 以满意度与重要性分析建议学校应首要改善的服务指标。

收稿日期: 2011-10-28

作者简介: 蒋丞哲(1966-), 男, 博士, 远东科技大学企业管理系助理教授, 研究方向: 营销管理; 周美利(1965-), 女, 博士, 远东科技大学运动与休闲管理系副教授, 研究方向: 营销管理。

二、服务质量文献

顾客对企业所提供“服务”好坏的认知,是一种于主观的认知感受 (Parasuraman et al.,1985)。Bitner and Hubbert(1994)认为,服务质量系顾客对于企业及其提供服务整体之良好的印象。许多相关性研究指出,知觉质量是自顾客对于服务的期望(Expected)与实际知觉(Perceived)感受服务的差异(Parasuraman et al.,1985;Parasuraman et al.,1988;Wakefield,2001)。但由于服务质量具有无形性、不可分割性、异质性、及易逝性等,使得顾客服务质量的测度较实体产品难以衡量 (Kolter,1991)。

对于服务质量的衡量,Parasuraman et al.(1985)发展十个构面来进行衡量,其为:信赖性、响应性、胜任性、接近性、礼貌性、沟通性、确实性、安全性、了解性、实体性等。Parasuraman et al.(1988)于后续研究,对于上述的服务质量衡量构面,修正原先服务质量的量表,发展出新的量表(SERVQUAL),其以“实体性”、“信赖性”、“响应性”、“保证性”、及“同理心”等五构面,来衡量服务质量。

Soutar et al.(1996)运用SERVQUAL的量表模式,采以顾客观点的方式,衡量澳洲大学生对于学校服务质量的知觉感受。其衡量构面分为教学与行政两层面进行评估。其教学构面分为:有形性、可靠性、反应性、关怀性、保证性、知识与沟通。行政构面分为有形性、可靠性、反应性、关怀性、保证性、沟通与系统。Sakthivel and Raju(2006)研究以TQM衡量教育质量模式,发展七个构面来衡量工程类学生的教育质量:高阶管理者的支持、顾客注意要素、课程传递、沟通、设备、持续的改进、学习环境等要素。Conrad and Wilson(1985)提出衡量教育质量的变量包括:教职员质量、学生素质、课程质量、支持性服务系统质量(如图书馆、实验室、设备及物理景观)、财政资源、学程实

施质量等六项质量要素。Hill(1997)对英国大学进行服务质量的研究调查,其衡量教育服务的构面包括教学(涵盖课程内容、教学质量、教学方法、师生互动、教学评量);学生参与课程的检讨与发展、辅导谘商、工作经验、计算机设施、图书馆服务、学校书店、生涯服务、合作社、奖助学金、保健服务、住宿服务、学生社团、餐厅服务、教学中心、游学服务。

本研究对于服务质量的衡量。参考 Soutar (1996), Hill (1997), Shah et al.(1999),Greiner (2000), Goodnack(2000),以及 Sakthivel and Raju (2006)等学者对于教育服务质量的研究,其发展出的相关问卷。总计有 7 个构面,50 题的问卷题项。

三、研究方法

研究问卷采随机便利抽样,在预试时,发放 50 份问卷,经预试结果删除 3 题题项,余 50 题题项,继而进行正式问卷发放。正式问卷发放 500 份,发放地点为各校之校门口,惕除无效问卷 35 份后,有效回收率为 93%。对于受访者基本数据分布,商学相关系所为 236 人,工程相关系所为 130 人,电资相关系所为 99 人。

了解受访学生对于学校提供服务指标的满意程度与重要性之后,采用满意度与重要性分析法(Important-Performance Analysis)以了解学校应改善的服务项目,并对于投入资源的分配是否必需调整。

四、资料分析

在这部份,就学生认知服务指标的满意度,首先对于服务 7 个构面进行信度分析,已了解各构面信度是否达到可接受的水平。构面信度水平从 0.839-0.907(如表 1),显示各构面的信度已达可接受的门坎。

表 1 受访者对于学校的服务之满意度分析表

构面与题项		平均数	标准差	排序
学生注重要素				
Cronbach's $\alpha$ : 0.893				
S02	教职员在任何时间都很有耐心的帮助学生和关心学生	3.46	0.88	1
S08	教职员们让学生分享他们的专业知识	3.44	0.80	2
S04	在入学前,校方已将学校设备等事项先给新生一份简介	3.35	0.85	3
S10	学校有提供校园征才的服务。	3.34	0.86	4
S07	学校鼓励学生多参与活动。	3.31	0.91	5
S03	学校在任何时间都提供学生所需要的帮助。	3.20	0.88	6
S01	学校会提供学生在学业上或非学业上的需要。	3.20	0.82	7
S05	学生能够无阻碍的取得学校的资源,设备。	3.17	1.00	8
S06	学生能够自由的选择选修科目,而不受任何约束。	3.13	1.08	9
S09	学生对教职员工提出抱怨,有得到解决。	3.11	0.97	10

表 1 受访者对于学校的服务之满意度分析表(续)

构面与题项		平均数	标准差	排序
课程传递				
Cronbach's $\alpha$ : 0.843				
S16	系上有依照课程大纲中的进度上课	3.41	0.85	1
S15	系上有提供学生充足的学习资料(如:课程大纲,课程重点)	3.39	0.89	2
S14	系上有最新的仪器(如:多媒体、计算机辅助、投影系统),来增强学生上台报告	3.35	0.96	3
S13	学生和系上有良好的沟通管道	3.34	0.95	4
S11	提供的课表,有依照学生使用的方便性	3.26	1.01	5
S12	有创新的教学方式	3.23	0.85	6
沟通				
Cronbach's $\alpha$ : 0.839				
S17	校方有记录且接受学生与家长的抱怨,并做适当的回复	3.28	0.84	1
S19	学校接受抱怨后,会尽速改善	3.26	1.01	2
S18	校方和学生与家长三者有良好的互动或沟通会议,来修正或解决学生的问题	2.95	1.04	3
学校的设备				
Cronbach's $\alpha$ : 0.894				
S22	图书馆内具备有足够的公共设备	3.55	0.97	1
S25	学校的医疗服务,安全规划和急救措施	3.31	0.85	2
S20	学校的建筑设备(如:礼堂,会议室,演讲厅和行政中心)	3.30	0.93	3
S23	有提供学生方便的计算机硬件及程序软件	3.29	1.00	4
S21	学校的实验室和计算机教室	3.27	0.97	5
S28	学校有完善且标示清楚的停车场	3.22	0.97	6
S27	学校有室内 / 户外的活动场所,以供运动、游戏	3.17	1.02	7
S24	学校餐厅提供的伙食是新鲜且健康的	3.14	1.00	8
S26	学校有完善的住宿的设备	3.12	0.99	9
持续的评估与改进				
Cronbach's $\alpha$ : 0.900				
S33	学校鼓励学生多参与不同的竞赛,研讨会,会议,以扩充学业以外的知识	3.38	0.85	1
S29	学校持续提升教学质量,并提升学校整体表现	3.34	0.89	2
S30	系上有激发学生的思考,以增进学生的创造力	3.34	0.88	3
S34	学校有安排特殊的活动,以增进学生的沟通,领导,人际关系,关键思考,问题解决和决策的能力	3.31	0.90	4
S32	系上鼓励学生参加系上有关讨论开课 / 课业方面的会议	3.30	0.86	5
S31	系上评核学生表现,有提出建议进行改善	3.29	0.86	6
舒适的学习环境				
Cronbach's $\alpha$ : 0.882				
S43	学校的图书馆有提供学生便利的学习环境与所需要的书目,并方便学生取得	3.57	0.87	1
S41	在图书馆内部所附设研讨室	3.49	0.91	2
S36	老师与学生的互动,有助于教学	3.45	0.90	3
S37	频繁的群体讨论,可以增进学生的知识	3.42	0.84	4
S38	在服装仪容与举止上,教职员有展现专业的风范	3.37	0.83	5
S35	学校有视学生为整体团队的一份子	3.29	0.93	6
S39	在任何时间,系上 / 学校乐于解决学生的问题	3.27	0.90	7
S42	本校校园有壮观的建筑,也有赏心悦目的花园景观	3.26	0.97	8
S43	学校有保护学生免受烟害、毒害(毒品)	3.21	1.15	9
高阶管理者的支持				
Cronbach's $\alpha$ : 0.907				
S48	学校有努力增进产业间的交流	3.33	0.89	1
S49	提供学生一个可以有效学习的环境	3.33	0.89	2
S46	学校有安排适当的教学课程	3.32	0.90	3
S45	教职员对于学校的教学或行政,有相当的投入与忠诚	3.31	0.92	4
S44	提供学生学习时充足的资源和设备	3.30	0.90	5
S47	学校方面会听取学生提出的好的建议,并且实际施行	3.17	1.00	7
S50	校方注意学生及家长的要求、抱怨,并且能够的分析原因,追求改善	3.19	1.01	6

接着,对于回收问卷分析各题项与构面其满意度与重要性的分数。问卷填答者对于学校提供服务的满意程度,认同程度在不满意与满意之间(平均数自 2.86 至 3.57),如表 1 所示。其中,在学生注重要素方面,构面平均数为 3.27,整体构面的满意程度介于普通与满意之间(平均数为 3.11 至 3.46)。以“教职员在任何时间都很有耐心的帮助学生和关心学生”让学生感到最满意;其次依序为“教职员们让学生分享他们的专业知识”,“在入学前,校方已将学校设备等事项先给新生一份简介”,与“学校有提供校园征才的服务”。

在课程传递方面,构面平均数 3.33。题项“学院有依照课程大纲中的进度上课”是学生感到最为满意,其次为“学院有提供学生充足的学习资料(如:课程大纲,课程重点)”与“学院有最新的仪器(如:多媒体、计算机辅助、投影系统),来增强学生上台报告”。最不满意的指标为“学生对教职员提出抱怨,有得到解决”在整体课程传递构面,学生满意认同程度在普通与满意之间(3.41 至 3.23)。

另外,在表 1 中,在沟通方面,“校方有记录且接受学生与家长的抱怨,并做适当的回复”是学生认为最满意的服务指标,而最不满意的指标为“校方和学生与家长三者有良好的互动或沟通会议,来修正或解决学生的问题”。此一构面的满意度平均认同为 3.16,其在普通与满意之间。而“图书馆内具备有足够的公共设备”是学校设备构面中,让学生最满意的题项,其次依序为“学校的医疗服务,安全规划和急救措施”,“学校的建筑设备(如:礼堂,会议室,演讲厅和行政中心)”,与“有提供学生方便的计算机硬件及程序软件”。最不满意的指标为“有创新的教学方式”。整体而言,有关学校设备构面满意平均数为 3.26,题项满意程度为普通到满意之间(平均数为 3.12 至 3.55)。

在持续的评估与改进构面中,构面满意平均数为 3.33;其中,学生最感满意的题项为“学校鼓励学生多参与不同的竞赛,研讨会,会议,以扩充学业以外的知识”(平均数为 3.38),其次为“你对于学校持续提升教学质量,并提升学校整体表现”与“你对于学院有激发学生的思考,以增进学生的创造力”;整体构面的满意程度在普通到满意之间(平均数为 3.29 至 3.38)。

在舒适的学习环境构面中,以“学校的图书馆有提供学生便利的学习环境与所需要的书目,并方便学生取得”(平均数 3.57)最让学生感到满意,其次依序为“在图书馆内部所附设研讨室”,“老师与学生的互动,有助于教学”,与“频繁的群体讨论,可以增进学生的知识”。整体构面的满意程度为 3.37,题项的满意程度在普通到满意之间(平均数为 3.21 至 3.57)。

而在高阶管理者的支持方面,整体构面满意平均数为 3.28。学生感到最满意为“学校有努力增进产业间的交流”与“提供学生一个可以有效学习的环境”。整体构面题项满意程度介于普通到满意之间(平均数为 3.19 至 3.33)。此外,在忠诚意向方面,“我会向别人诉说远东科技大学好的事迹”的满意程度最高(平均数为 3.26)。

在分析满意度之后,学生对于各学校服务指标题项重要性程度的认知,普遍在普通与重要之间。在学生注重要素构面,以“学生能够自由的选择选修科目,而不受任何约束”是学生认为最重要的指标;其次为“学校在任何时间都提供学生所需要的帮助”、“学生能够无阻碍的取得学校的资源,设备”、及“教职员在任何时间都很有耐心的帮助学生和关心学生”。学生认为最不重要的指标为“在入学前,校方已将学校设备等事项先给新生一份简介”。此构面重要性认知的平均数为 3.77,指标题项重要性认知在普通与重要之间(表 2)。

在课程传递方面,构面重要性的平均数为 3.74;其中,学生认为“学生和学院有良好的沟通管道”此一指标为课程沟通构面最重要,其次为“提供的课表,有依照学生使用的方便性”、及“学院有最新的仪器(如:多媒体、计算机辅助、投影系统),来增强学生上台报告”。整体而言,此一构面指标的重要性认同程度在普通与重要之间。而在沟通方面,“学校接受抱怨后,会尽速改善”是学生认为最重要的服务指标,整体构面的平均认知程度为 3.73。

另外,在学校的设备方面,“图书馆内具备有足够的公共设备”是学生认为最重要的指标,其次为“学校的实验室和计算机教室”、“学校有室内/户外的活动场所,以供运动、游戏”、及“学校餐厅提供的伙食是新鲜且健康的”。整体构面的重要性认同程度为 3.80,在普通与重要之间。在持续的评估与改进方面,构面重要性认同程度在普通与重要之间,整体构面平均数为 3.73。其中,学生认为“学校持续提升教学质量,并提升学校整体表现”是最重要的服务指针项目,其次为“学院有激发学生的思考,以增进学生的创造力”、“学校有安排特殊的活动,以增进学生的沟通,领导,人际关系,关键思考,问题解决和决策的能力”、及“学院鼓励学生参加学院有关讨论开课/课业方面的会议”。

在舒适的学习环境中,学生知觉“学校有保护学生免受烟害、毒害(毒品)”是最重要的服务指标,其次为“老师与学生的互动,有助于教学”、“学校的图书馆有提供学生便利的学习环境与所需要的书目,并方便学生取得”、及“在图书馆内部所附设研讨室”。整体构面重要性平均数为 3.76,指标题项的重要性认同程度在普通与重要之间。而在高阶管理者的支持方面,构面重要性平均认同程度为 3.78,指标



表 2 受访者对于学校的服务之重要性分析表

	构面与题项	平均数	标准差	排序
学生注重要素				
I06	学生能够自由的选择选修科目,而不受任何约束	3.89	0.91	1
I03	学校在任何时间都提供学生所需要的帮助	3.85	0.85	2
I05	学生能够无阻碍的取得学校的资源,设备	3.83	0.90	3
I02	教职员在任何时间都很有耐心的帮助学生和关心学生	3.83	0.90	4
I09	学生对教职员工提出抱怨,有得到解决	3.78	0.90	5
I08	教职员们让学生分享他们的专业知识	3.76	0.83	6
I01	学校会提供学生在学业上或非学业上的需要	3.73	0.90	7
I10	学校有提供校园征才的服务	3.72	0.84	8
I07	学校鼓励学生多参与活动	3.67	0.92	9
I04	在入学前,校方已将学校设备等事项先给新生一份简介	3.64	0.89	10
课程传递				
I13	学生和系上有良好的沟通管道	3.79	0.89	1
I11	提供的课表,有依照学生使用的方便性	3.79	0.90	2
I14	系上有最新的仪器(如:多媒体、计算机辅助、投影系统),来增强学生上台报告	3.78	0.90	3
I15	系上有提供学生充足的学习资料(如:课程大纲,课程重点)	3.72	0.87	4
I12	有创新的教学方式	3.71	0.85	5
I16	系上有依照课程大纲中的进度上课	3.65	0.87	6
沟通				
I19	学校接受抱怨后,会尽速改善	3.83	0.93	1
I17	校方有记录且接受学生与家长的抱怨,并做适当的回复	3.70	0.90	2
I18	校方和学生与家长三者有良好的互动或沟通会议,来修正或解决学生的问题	3.65	0.88	3
学校的设备				
I22	图书馆内具备有足够的公共设备	3.86	0.90	1
I21	学校的实验室和计算机教室	3.84	0.91	2
I27	学校有室内 / 户外的活动场所,以供运动、游戏	3.82	0.87	3
I24	学校餐厅提供的伙食是新鲜且健康的	3.81	0.96	4
I20	学校的建筑设备(如:礼堂,会议室,演讲厅和行政中心)	3.79	0.88	5
I23	有提供学生方便的计算机硬件及程序软件	3.79	0.88	6
I28	学校有完善且标示清楚的停车场	3.78	0.91	7
I26	学校有完善的住宿的设备	3.78	0.96	8
I25	学校的医疗服务,安全规划和急救措施	3.77	0.90	9
持续的评估与改进				
I29	学校持续提升教学质量,并提升学校整体表现	3.80	0.84	1
I30	系上有激发学生的思考,以增进学生的创造力	3.78	0.88	2
I34	学校有安排特殊的活动,以增进学生的沟通、领导,人际关系,关键思考,问题解决和决策的能力	3.70	0.90	3
I32	系上鼓励学生参加系上有关讨论开课 / 课业方面的会议	3.70	0.87	4
I31	系上评核学生表现,有提出建议进行改善	3.70	0.88	5
I33	学校鼓励学生多参与不同的竞赛,研讨会,会议,以扩充学业以外的知识	3.69	0.88	6
舒适的学习环境				
I43	学校有保护学生免受烟害、毒害(毒品)	3.89	0.97	1
I36	老师与学生的互动,有助于教学。	3.84	0.88	2
I40	学校的图书馆有提供学生便利的学习环境与所需要的书目,并方便学生取得。	3.82	0.86	3
I41	在图书馆内部所附设研讨室。	3.76	0.93	4
I37	频繁的群体讨论,可以增进学生的知识。	3.75	0.86	5
I42	本校校园有壮观的建筑,也有赏心悦目的花园景观	3.73	0.90	6
I35	学校有视学生为整体团队的一份子。	3.72	0.96	7
I39	在任何时间,系上 / 学校乐于解决学生的问题。	3.72	0.88	8
I38	在服装仪容与举止上,教职员有展现专业的风范。	3.62	0.90	9
高阶管理者的支持				
I50	校方注意学生及家长的要求、抱怨,并且能够的分析原因,追求改善。	3.83	0.91	1
I47	学校方面会听取学生提出的好的建议,并且实际施行。	3.81	0.90	2
I49	提供学生一个可以有效学习的环境	3.79	0.88	3
I44	提供学生学习时充足的资源和设备	3.78	0.89	4
I48	学校有努力增进产业间的交流	3.77	0.87	5
I46	学校有安排适当的教学课程	3.75	0.88	6
I45	教职员对于学校的教学或行政,有相当的投入与忠诚	3.74	0.89	7

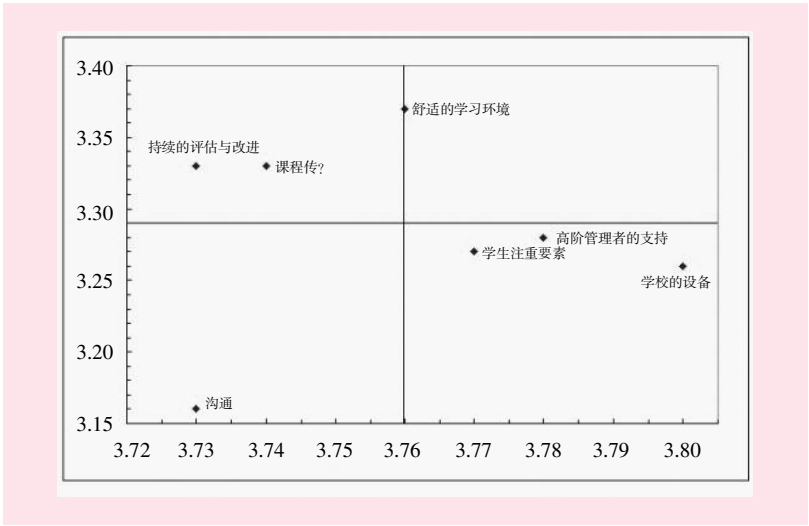


图 1 服务指标之重要性与满意度分析图

题项中以“校方注意学生及家长的要求、抱怨,并且能够的分析原因,追求改善”为学生认为最重要,其次为“学校方面会听取学生提出的好的建议,并且实际施行”、“提供学生一个可以有效学习的环境”、及“提供学生学习时充足的资源和设备”。指标题项重要性认同程度在普通与重要之间。

五、服务质量之重要性－绩效分析  
(Importance-Performance Analysis, IPA)

Martilla and James(1977)提出,企业为了解顾客对于其提供服务的重要性与知觉服务属性的满意度,可采用 IPA 分析,以使企业能够在制定或改善营运策略时,可以了解哪些服务属性必需优先改善。

Martilla and James 将顾客知觉企业提供服务的重要性与满意度,区分成四个区域,其为:优势保持须、优先改善区、次要改善区、以及过度重视区。本研究的服务指标构面采 IPA 分析,以满意度平均数 3.29 及重要性平均数 3.76 两个轴点,划分出服务构面的落点。图 1 显示分别落在四区域中的服务构面,对于各构面的指标说明,分述如下:

(一)第 I 区域(优势保持区)

此一区域为企业表现良好的区域,顾客认知服务指针的重要性程度高,企业提供的服务也让顾客满意。因此,在这区域企业的服务指针作为需继续维持。

研究结果发现,“舒适的学习环境”服务构面落在此一区域。表示学校提供的读书学习环境,受到学生的认同;如避免学生受到毒品烟害、设有赏心悦目的花园景观、提供参考用书及研读阅览室、以及群体互动与师生互动等服务指标,皆普遍获得学生满意,并且极为重视。这些服务指标将是学校招生的优势,必需加以保持。

(二)第 II 区域(优先改善区)

此一区域中的服务指针,顾客认知重要性很高,但是目前对于服务满意的观感认同较低。因此,此一部份企业应该做为服务优先改善的探讨,了解顾客不满意的服务指标,并力求改进。

研究结果发现两个服务构面落于此一区域,其为:“持续的评估与改善”及“课程传递”构面。学生认为此一区域中,学校在持续提升教学质量、增加学生的创造力、与鼓励学生参与多种竞赛,以及学生与学院的沟通管道、创新的教学生式等,其满意程度偏低,并低于重要性程度。学校应就此一区域的服务指针,先行优先改善,例如:提高学生创造力表现的方法,落实学生参与竞赛,增设沟通管道等,以改进学生满意度低的服务项目。

(三)第 III 区域(次要改善区)

此一区域的是服务指针,顾客感到满意程度较低,且重要性程度亦较低;对于此一区域,企业可列为次要改善的区域。

在这一个区域,学校的“沟通”服务构面,也是需要学校注意的服务项目。虽然学生认知沟通的服务项目,如:学校接受抱怨会尽速改善、学校与学生及家长有良善的沟通来解决学生的问题等项目,其满意程度偏低,但学生知觉其重要性程度亦较低。因此,此一服务构面列为学校次要的改善目标,但并不能就此忽略;因为其对于学校吸引学生就读,仍会产生一定程度的影响。

(四)第 IV 区域(过度重视区)

服务指针落点于此区域,表示企业显得过度重视此一区域。在这区域的服务指针对顾客而言,并不是太重要;因此,企业必需修正在此区域内提供的服务指针的策略。

我们发现在这个区域有 3 项服务构面落于此区域,其分别为:学生注重要素、高阶管理者的支持、以及学校的设备等。学生知觉服务指标是满意的,但是

重要性程度偏低;而学校在这三构面的服务表现超乎学生的预期。学校过度重视此一区域的服务指针,有可能造成资源过度投入。因此,学校必需对此区域投入的资源重新评估并重置资源,让资源的投入效用发挥最大。

## 六、结论

本研究以科技大学学生为主,分析学生认知学校提供的服务之满意程度与重要性程度;并且对于学校应改善之服务指标,提出建议。

在学生认知学校提供服务的满意度方面,研究结果得知“学校的图书馆有提供学生便利的学习环境,提供学生所需要的书目,并方便学生取得”与“图书馆内具备有足够的公共设备”是学生认为学校提供的服务所感到最满意。而“学校接受抱怨后,会尽速改善”、“学校餐厅提供的伙食是新鲜且健康的”与“学生能够自由的选择选修科目,而不受任何约束”,是目前学生感到最不满意的服務。

另外,在重要性方面,研究结果发现“学生能够自由的选择选修科目,而不受任何约束”是学生感到最重要的服务指标,其次为“学校有保护学生免受烟害、毒害(毒品)”、“图书馆内具备有足够的公共设备”、“学校在任何时间都提供学生所需要的帮助”、及“学校的实验室和计算机教室”。而“在服装仪容与举止上,教职员有展现专业的风范”是学生感到最不重要的服务指标。

对于学校需要先改善的服务指标,研究结果发现,“持续的评估与改进”、与“课程传递”两服务构面是落在优先改善区,是学校首要改善的服务类别;如:学校必需持续提升教学质量、激发学生思考、鼓励学生参与各项竞赛,以及建立与学生顺畅且良好的沟通管道,利用各项教学生能够充足运用等各服务指针,是学校单位现行必需重视的服务项目,并应针对此迫切需要改善的服务指标,提出服务应改进之策略。

本研究之问卷题项可做为后续研究调查基础,进行学生转出意愿的调查,或成为学校招生策略改进的调查基础,以期在招生激烈的竞争环境中,能突破困境,获得稳定学生量。

## 参考文献:

- [1] Bitner, M. and Hubbert A. Encounter satisfaction versus

overall satisfaction versus quality: The customers voice [M]. CA, Sage: Newbury Park, 1994.

- [2] Conrad, C.F. and Wilson, R.F. Academic Program Review, Institutional Approaches, Expectations and Controversies [R]. ASHE-ERIC: Higher Education Report, 1985.
- [3] Greiner, K. R. A study of academic service quality and instructional quality in a Midwestern higher education environment Unpublished doctoral dissertation [M]. Iowa: Drake University, 2000.
- [4] Goodnack, J. An investigation of parent expectations for school service quality [D]. Pennsylvania: The Pennsylvania State University, 2000.
- [5] Hill, F. The implication of service quality theory for British higher education: An exploratory longitudinal study [J]. The Journal General Education, 1997, (3): 27- 231.
- [6] Kotler, P. Marketing management: Analysis, planning, implementation and control (7th edition) [M]. Cliffs Prentice-Hall, NJ: Englewood, 1991.
- [7] Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. A conceptual model of service quality and its implications for future research [J]. Journal of Marketing, 1985, (4): 41-50.
- [8] Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality [J]. Journal of Retailing, 1988, (1): 12-40.
- [9] Sakthivel, P. B. and Raju, R. Conceptualizing total quality management in engineering education and developing a TQM educational excellence model [J]. Total Quality Management, 2006, (7): 913-934.
- [10] Shah, A., Zeis, C., Regassa, H., and Ahmadian, A. Expected service quality as perceived by potential customers of an educational institution [J]. Journal of Marketing for Higher Education, 1999, (3): 49- 72.
- [11] Soutar, G. N., Mcneil, M. M., and Lim, K. Service quality in educational institutions: A foreign student view. [J]. Journal of Marketing for Higher Education, 1996, (2): 85-94.
- [12] Wakefield, R. L. Service quality [J]. The CPA Journal, 2001, (8): 58-60.

[责任编辑: 石芬芳]

(下转第 30 页)

(上接第 26 页)

## Applying IPA Model in Evaluating Service Quality of College

CHIANG Cheng-che<sup>1</sup> CHOU Mei-li<sup>2</sup>

(Business Management, Far East University, Tainan74448, China; Department of Leisure and Sports Management, Tainan74448, China)

**Abstract:** The purpose of this study is to understand students' satisfaction and important service quality indicators in colleges by concept of service quality. The validity questionnaires were administered to 465 samples. The data were analyzed by using Descriptive Statistics and Importance-Performance Analysis.

Research results show that the most satisfactory item preferred are "A library must be student-friendly, stacked with books most relevant to the subject being pursued by the students, and with utmost accessibility", and "The library should have sufficient infrastructure facilities". The service indicators perceived as the least satisfaction are "To be given freedom to choose the elective subjects without any compulsion from any quarters", "The remedial measures have to be initiated with such promptness as to instill confidence in the complainants", and "The quality of food and water supplied by the caterers should be good and hygienic". In addition, "To be given freedom to choose the elective subjects without any compulsion from any quarters" is perceived as the most important service indicator. The service indicator "In dress and in demeanor, the faculty should appear professor-like" is perceived as the least important by students. Managerial implications of the research findings are discussed.

**Key words:** quality service; importance analysis; performance analysis