

# 高等教育關鍵服務品質屬性之研究

鄧維兆, 李友錚

休閒遊憩規劃與管理學系

觀光學院

simond@chu.edu.tw

## 摘要

近年來，由於台灣高等教育待教人數漸減，因此各公私立大學院校間的競爭，將因學生人數的減少與國外大學在台招生的積極動作而更行激烈！綜合上述現象，大學院校如何提升本身之競爭優勢條件、如何塑造強化本身特色與如何提升教育服務品質，以增加潛在學生就讀的意願，將是學校成功經營的重點課題。本研究以問卷調查法為研究工具，問卷調查的對象為七所私立大學的大一新生。調查研究之問卷設計，乃依據PZB 三位學者所提五大服務品質構面為基礎架構，且參考了台灣內外教育服務品質相關文獻與執行了高等教育管理專家訪談後才予以完成。實證研究結果顯示，高等教育服務品質的優劣與學生就學意願具有顯著的正相關。而在大學教育服務品質各品質構面上，心中期望與實際感受皆達非常顯著差異。其中「有形性」是學生們期望最高的品質構面，而學生實際感受最差的品質構面各校雖有所不同，但「關懷性」為主要之最不滿意品質構面。另外針對各別大學，本研究提出各別大學提昇教育服務品質的關鍵品質屬性，以供各大學於改善教育服務品質時之參考，進而增加學生前來就讀的吸引力並達到學校永續經營目的。

關鍵字：高等教育、服務品質、學生就讀意願、PZB 服務品質模式