

技職體系學生對學校行政服務品質滿意度與 忠誠度之探討

張燦明、劉鎮源、林玉華

摘要

鑒於目前大專院校如雨後春筍般廣泛的冒出，學生的來源已成兵家必爭之地。然而以教育的立場，如何創造學校與學生雙贏的局面，此乃值得深思的方向。

因此，本研究試圖以修平技術學院為例，藉由問卷調查方式，探討學生的行為意願與學校行政體系所提供的服務品質是否有因果模式？本研究嘗試建立兩者之多元迴歸模型。研究結果發現：學生榮譽感、歸屬感與滿意度皆顯著的影響學生的忠誠度。最後，本研究的問卷調查結果期能提供給有關學校，創造永續經營與追求卓越的一個思考空間。

關鍵詞：行政服務品質、行為意願、顧客滿意。

Exploration on Student Satisfaction and Loyalty for Administration Service Quality for Schools of the Technological and Vocational System

Tsan-Ming Chang, Chen-Yuan Liu, Yu-Hua Lin

Abstract

In the advent of mushroom like sprung-ups for both the colleges and universities, the source of students registered has already become the focus of recruiting competition. Although, from the educational perspective, how to create a WIN-WIN situation for both the school and student is a direction really worthwhile to ponder.

Therefore, this research is to apply Hsiuping Institute of technology as example, and through the survey query method, it is to explore whether there is a cause and effect relationship existed between the student's behavioral intention and the service quality provided by the administrative system. This research also tried to establish the multiple linear regression model for these two subjects under study. The findings from this survey query indicated that: Honor, recognition and satisfaction of the student all exhibited significant influences on student's loyalty. Lastly, the survey query findings of this research are expected to provide relevant schools and hopefully can be used to create a room for thoughts in creating the environment of sustainable management and pursuit of excellence.

Keywords: Administration service quality, Behavioral intention, Customer satisfaction.

壹、前言

二十一世紀談服務品質，講的是「顧客滿意」，唯有追求品質導向、顧客導向才能立足於競爭激烈、適者生存的時代。而身為教育工作者更應身先士卒，追求卓越並提升教育的服務品質。

反觀現今企業界，處心積慮的建立顧客關係管理之系統與運作體系，盼以此作為提升服務品質，留住顧客、吸引更多顧客，讓企業久久長遠。同樣面臨學生市場已飽和的技職院校，學校方面該如何迎頭趕上，創造內、外顧客之滿意，實是不容怠忽的課題。

其次，教育行政是國家行政之一環，而學校行政則屬於教育行政。因此在政府大力推動行政革新之際，學校當然不能置身於外。學校向來被指為「被保護型組織」(domesticated organization)，然而民國 90 年，我國為因應加入世界貿易組織(World Trade Organization, WTO)，教育部於「我國加入 WTO 有關教育服務業達成之共識」的新聞稿中，將教育首次以教育服務業視之〔1〕。「教育是衡量國家競爭力的重要指標，也是引導社會進步的原動力」〔2〕。學校雖屬非營利型組織，但隨著世界潮流，服務觀念的引入，學校更應考量學生及家長，社會等之需求及期望。學校若能定期做「行政服務品質的滿意度調查」，進而檢討與持續改善，如此

以「顧客為導向」的學校就是創造顧客滿意的學校。

國內外學術界探討服務品質之研究，近四十年來持續成長。不僅企業私部門服務品質之研究，可謂琳瑯滿目。加上近年來，我國政府標榜「服務型政府」、「企業型政府」，因此對公部門服務品質研究之個案，更廣闊如：警政、銀行、醫院、博物館、戶政、地政、區公所、稅務機關、美術館、軍事、大眾捷運、圖書館等，且數量增加迅速。然於教育界或技職體系，甚少以學生為顧客，探討其對行政服務品質滿意度之研究，此乃本研究欲探討另一主要動機之一。

本研究採個案方式，以修平技術學院的主要顧客—學生為對象，進行實證研究，以學生對學校行政服務品質的實際感受做滿意度調查。其次，本研究所指學校行政，係指行政的服務單位，只以和學生互動密切之教務處、學務處、總務處等三處為研究調查對象，其它一、二級單位則不納入考量。至於教學部分或教學績效，亦非本研究探討範圍。

本研究的主要目的乃探討：

- 一、不同學生個人屬性對學校行政服務品質的滿意度有無顯著差異？
- 二、學生行為意願對學校行政服務品質的滿意度有無顯著差異？
- 三、嘗試建立學生行為意願與學校行政服

務品質的多元迴歸模型。

最後，根據研究結果之發現與結論，提出建議，提供給學校、學校行政人員及未來研究者之參考，此為本研究另一主要動機。

貳、文獻探討

一、服務的意義

本研究整理較偏向非營利的服務定義如下：

Berry〔3〕定義服務是提供給客戶無形的產品，顧客所得到的服務是一種表現、一個過程，而非一件事。所提供服務的好壞，係消費者主觀的認定。

Stanton〔4〕認為服務是那些可以分別辨認、課以提供滿足需求的活動或行為，這些活動或行為並不必然會伴隨產品的出售或其他服務出現。Juran〔5〕定義服務是為他人而完成之工作(Work performed for someone else)。淺井慶三郎〔6〕定義服務：指由人類勞動所產生，依存於人類行為而非物質的實體。

Kotler〔7〕認為服務係指一個組織提供給另一個群體的任何活動與利益，基本上是無形的，也沒有所有權可言，且不必附屬於實體的產品。Zeithaml & Binter〔8〕簡單定義為「服務就是一系列的行為(deed)、程序(processes)與表現(performances)」。Beckwith〔9〕：「服務只是某人對某事的一項保證，一種承

諾」。林建山〔10〕則認為服務是幫別人的忙，亦即一個人或組織替代另一個人或組織做事。

二、服務品質的意義

Sasser, Olsen & Wyckoff〔11〕提及服務水準即類似品質概念，服務水準為所提供之服務對顧客所帶來外顯及隱含利益之水準，可分為期望服務水準和知覺服務水準。服務品質是在達到顧客的要求下，卓越性增加之程度，或是對追求卓越時的變異性所能控制之程度。

Olshavsky〔12〕認為服務品質可視為一種態度(attitude)，是消費者對於事務所做之整體性評估。

P.Z.B.〔13〕認為服務品質是在傳遞過程與服務提供者和消費者互動過程中所產生之服務優劣程度。因此 P.Z.B.亦將服務品質定義為一種態度，即「顧客對服務之期望與實際知覺之差異程度」。

Behshid & Elshennawy〔14〕定義服務品質是能符合顧客期望之一致性程度。Edvardsson, Thomasson & Ovretveit〔15〕提到服務品質為顧客知覺品質是顧客對服務之期望與其所感受到之服務知覺之間的關係。

我國政府於民國 86 年函頒實施「全面提升服務品質方案」，提出服務品質八項要求做為各級公務人員改進服務措施、態度及充實各項服務設備之基礎，包括：

- 標準化：明訂服務標準，使公務員依據標準執行，避免便宜行事，濫用行政裁量；並使民眾了解各機關所提供的服務標準，據以監督。
- 公開化：所有服務標準及相關資訊，均應全面揭示讓民眾瞭解，包括程序、成本、時限及服務人員姓名等，以示對民眾負責，並達成作業透明化。
- 正確性：事前一次提供民眾確實無誤的資訊，比事後補救更為重要，不僅避免民眾重複往返，並增加政府公信力。
- 多樣性：提供並主動告知民眾足夠的、多樣的服務方式與相關資訊，以供民眾選擇最有利自己的服務。
- 公平性：服務對象不分性別、種族、年齡、貴賤，均公平對待，對於弱勢團體如殘障者，尤應主動提供相關措施給予方便。
- 便利性：提供民眾最快速便捷的服務，如跨機關連線申辦、電子窗口、彈性上班時間、電話語音服務及運用民間資源擴大服務點等。
- 回應性：提供民眾對不當行政處分的救濟機制，及對不滿意服務的申訴管道，並應給予適度彌補。
- 親和性：提供民眾親切有禮的服務，是政府人性化服務的表現。

三、學校行政服務品質相關研究

Galloway〔16〕的研究，針對實施全

面品質管理的大學 15 個學院共 1685 名學生，以 SERVQUAL 服務品質量表進行問卷調查，研究結果顯示，學校內部顧客：學校教職員，對於改進學校服務品質的平均給分在 2.98 至 4.31；學校外部顧客：學生，對於改進服務品質的平均給分在 4.71 至 5.60。由此得知，學生普遍對於學校服務品質感到滿意，且高於內部顧客。此研究也說明實施全面品質管理對提高學校的服務品質有很大幫助，確實能提高學校的服務品質。

Barnard〔17〕於應用全面品質原則於企業課程學生評鑑影響之研究，以美國羅徹斯特理工學院的 2,015 位大學生與研究生為探討對象，採用問卷調查方式，研究學生對於應用全面品質管理原則之企業課程感想。結果顯示全面品質管理的確會增進學生課堂上的學習，也使學生能夠在合作學習環境中相互幫助，更可促進學生和教師間的情感交流。

Scrabec Jr.〔18〕在其「品質教育並非顧客導向(A quality education is not customer driven)」文章中提到，雖近年來大多數的研究試圖將全面品質管理中，顧客導向的觀念應用於教育系統上，將學生視為顧客，然而他認為比起一般企業消費顧客而言，學生不只是購買服務而已，更是學校設備和具體設施的所有決定者，因此應該重新定義全面品質教育，重新定位學生的角色，重新思考教育系統目的，及

重新評鑑教育的績效。

Orsini〔19〕在其「深度教育(Profound education)」的文章中，嘗試將全面品質管理應用於教育系統，提出 IVO 模式(inputs, value added activities and outputs model)，認為學生於教育系統上所扮演的角色有：

(一)學生就是原始材料(raw material)

若將學生視為系統處理過程中的輸入因子，則學生就是最原始的材料，而教師在教學過程中必須提供加值服務，行政人員的支持亦是如此。

(二)學生就是顧客

若學生就是顧客，則其亦為加值服務的接受業者。但學生往往不清楚自己想要的是什麼，此時教師及行政人員便應主動提供服務。

(三)學生就是附加價值

若學生是系統處理過程的核心，則學生就是附加價值，此時教師和行政人員便扮演設備、支援者，和提供學習材料者，而社會則是顧客。

(四)學生就是 IVOs

也許最有用的模式是把學生視為 IVOs,亦即輸入的原料、過程的加值服務及輸出的產品三者兼備，但此時學校、教師和行政人員的角色定位應當如何？學校宗旨(aim)又為何？此乃值得該深思的課題。

Orsini〔19〕認為籍著 IVO 模式可用來澄清教育目的，亦符合 Deming 所說的「系統必須要有目的，如果沒有目的，就不是系統」。同時 IVO 模式更幫助教育系統排除負面的障礙因子及提高教育品質。

Vazzana, Elfrink & Bachmann〔20〕針對 400 所實施 TQM 超過 3 年之美國大學和學院進行研究，發現學校將 TQM 應用在課程方面者由 1995 年 78%增至 1998 年 86%，應用至行政方面者由 1995 年 38%增至 1998 年 50%，由此可知 TQM 在學校課程和行政的應用有逐漸普及的趨勢。

葉忠達〔21〕分別從兩種角度探討實際應用情形，認為從微觀的角度而言，以顧客為中心，過程與結果兼顧，預防重於治療，動員基層力量，以事實為決策基礎和提供回饋等；從宏觀的角色來看：有採用持續改進的標準，實施消費者研究，注重內、外在品質觀念，發展品質功能，利用統計圖表，組成跨部門品質小組，消除階級觀念，鼓勵學校賦予教師權責，引導學校捨棄不必要的限制和負擔，減少對教師的監督，改變管理哲學，信守 85/15 原則，建立品質就是人的問題之概念及鼓勵教師提出改進建議。

簡大為〔22〕參考日本、美國我國品質及相關獎項之基本精神等加以編製量表，針對學生、教師與行政人員，調查其對於學習、教學與工作環境之品質現況認知情形，以瞭解高等教育導入全面品質管

理之實際情形。其研究發現，輔仁大學學生所認知之學習環境品質現況在「職責」與「創新性」上得分較高，教師對教學、工作環境所認知之現況在「職責」與「品質焦點」上得分較高，行政人員對工作環境現況之認知，在「創新性」與「品質焦點」上得分較高。

吳泓怡、張純明〔23〕認為國內各大學校院對於全面品質管理理念皆持肯定態度，但其落實程度仍嫌不足，且教育品質工作差異仍學校經營領導者對於教育品質重視程度高低的問題。因此，建議國內有關單位設置公正客觀的「國家教育品質獎」，以鼓勵績優學校彼此分享經驗與作法，而將國內高等教育加速推向世界水準。

王德芳〔24〕嘗試從全面品質管理和 ISO 9000 國際品質系統的觀念和架構以通過 ISO 9000 的大專院校作為研究對象，針對高階主管、教師、行政人員和學生設計四項問卷，並依據調查結果整合全面品質管理及 ISO 9000，規劃設計一套適用於學校的品質教育系統。

李怡禎〔25〕論及透過問卷調查方式，瞭解各領域專家的對於高等教育行政人員全品管教育訓練課程內涵之意見。結果顯示，對高等教育行政人員而言，問卷中所有課程內涵在六尺度中均達到 4 分以上的重要性，依序排列為「顧客至上」、「持續改進」、「事先預防」、「團體合作」、「資

料基礎」以及「品管概念」，但在「品質承諾」、「全面參與」、以及「人力資源」構面的重要性程度較不如前六項。

張家宜、李宜禎〔26〕在其「全面品質管理應用於高等教育行政之實證研究」中探討淡江大學行政人員對於 TQM 推行效益看法，研究結果顯示 51 歲以上或年資 20 年以上行政人員對於實行 TQM 較持肯定看法；而對整體和個人而言，行政人員均認為對業務執行與工作效率提昇有正面幫助；為經費支援與相關訓練不足，仍待改進。

周碩樑〔27〕利用 P.Z.B. (1988) 所提之服務品質五構面及 SERVQUAL 量表發展程序，探討高級工業職業學校服務品質內涵，發展「高級工業職業學校服務品質問卷」，建立適合衡量高職學校服務品質之測量工具。並針對高工學生進行學校服務品質之實證調查研究，以了解高級工業學校在服務品質的現況，研究所獲得的結論如下：(1)高級工業職業學校服務品質重要因素分為有形性、可靠性、保證性、關懷性及反應性等五個構面。(2)SERVQUAL 衡量方法適用於高級工業職業學校服務品質之衡量。高工學生對學校服務品質之期望頗高，尤其在保證性、有形性兩個構面。(3)不同背景變項的學生對於學校服務品質的期望只有少數的不同。(4)高工學生對學校服務品質實際感受持正向的感受，尤其在保證性和關懷

性構面。(5)不同背景變項的學生對學校服務品質的實際感受有所不同。(6)高工學生對高級工業職業學校服務品質有缺口存在。g.不同背景變項的學生對學校服務品質的知覺有不同的差距。

簡君蓉〔28〕應用 P.Z.B.服務品質缺口模式之概念，藉由對學校服務品質觀念之探討，以 SERVQUAL 衡量模式，進行國民中學學校服務品質內涵之建構，並藉以發展「國民中學學校行政服務品質滿意度調查問卷」，進行實證調查，以瞭解國民中學學生對國民中學學校服務品質之看法以及國民中學學校服務品質之現況。獲致以下之結論：國民中學學校服務品質衡量構面為「學校環境設備」、「學校行政效率」、「教職員工服務態度」、「教師教學與輔導能力」。

邱子玲〔29〕以 P.Z.B.發展之 SERVQUAL 量表為問卷基礎，發展研究工具「高等教育機構服務品質調查問卷」，並以淡江大學學生為研究對象。獲致以下結論：(1)淡江大學學生對學校整體與五構面（有形性、可靠性、反應力、保證性與關懷性）服務品質持高度期望。(2)同背景變項下學生對學校服務品質期望有差異存在。(3)淡江大學學生對學校整體與五構面（有形性、可靠性、反應力、保證性與關懷性）知覺服務品質有缺口存在。(4)不同背景變項下學生對學校知覺服務品質有差異存在。(5)「關懷性」構面對

整體服務品質之預測力效果最大

林長宏〔30〕於企研所專業教育之服務滿意度衡量-公私立大學研究生觀點，以全國十二所企研所研究生為研究對象，其研究方法是藉由問卷調查法-以 P.Z.B.五大向度設計問卷。

蔡政和〔31〕探討高等教育行政服務品質衡量模式之建構，以元智大學教職員工生為研究對象，其方法是藉由問卷調查，以 PZB 五大向度及落差模式設計問卷。

陳銘漢〔32〕對學校行政服務品質之研究，以國民中學學生為研究對象，其研究方法是藉由問卷調查法-以校長領導、教學總輔四處業務設計問卷。

楊添火〔33〕探討高等教育機構內部行政服務品質第五缺口之研究，以屏東師範學院教職員為研究對象，其研究方法是藉由問卷調查法-以 P.Z.B.十大向度及第此落差設計問卷及分析比較。

李麗珍〔34〕以台北市政府教育局服務品質之研究以國民小學行政人員為研究對象，其研究方法是藉由問卷調查法-以 P.Z.B.十大向度為基礎。

參、研究方法

一、研究架構

本研究參考 Gronholdt *et al.*〔35〕所開創歐洲顧客滿意指標模式(The basic European customer satisfaction index model, 簡稱 ECSI), 以及陳智德〔36〕、

關芝穎〔37〕、黃靖文〔38〕、葉宴伶〔39〕、楊德偉〔40〕、李淑梅〔41〕等國內學者於消費者方面之研究模式，將其應用在學校行政，探討學生不同個人屬性變項、學

校行政服務品質的滿意度、學生的行為意願與學生對學校忠誠度等之間的因果關係，本研究之分析架構如圖 1 所示。

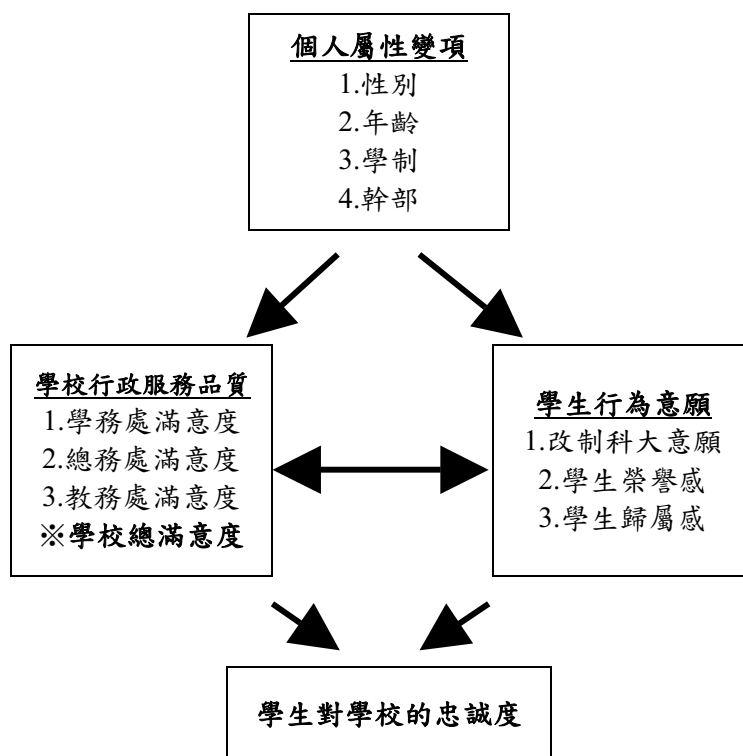


圖 1 研究架構圖

二、研究假設

根據研究目的與配合研究架構，本研究所建立的虛無假設如下：

- (一)不同個人屬性於學校行政服務品質的滿意度方面並無顯著差異。
- (二)不同個人屬性於學生行為意願方面並

無顯著差異。

- (三)學生行為意願與學校行政服務品質的滿意度並無顯著相關。
- (四)學生對學校行政的整體滿意度與學生行為意願會顯著的影響學生對學校的忠誠度。

三、變數操作性定義

本研究架構相關名詞的操作性定義說明如下：

(一)個人屬性變項方面：

性別：男、女兩分項。

年齡：分成 19 歲以下、20 歲至 21 歲、22 歲以上等三個分項。

學制：日間部、進修部、進修學院三分項。

是否曾為幹部：至目前是否曾做過幹部。

(二)學校行政服務品質方面：依照目前行政體系與服務項目，分別探討學生對學務處、教務處、總務處所提供行政服務品質之滿意度。

(三)學生行為意願方面：改制科大意願(學生對改制科大之需求)、學生榮譽感(會以修平人為榮)、學生歸屬感(會反對校外的批評) 等三大分項。

(四)學生忠誠度：會介紹親朋好友來修平就讀。

肆、資料分析

一、敘述性統計分析

(一)有效問卷分析

本研究正式問卷係以修平技術學院的學生，依不同學制學生比例，以分層隨機抽樣方式進行問卷調查。總發放問卷數

和實際回收問卷均為 400 份。若問卷所有答案均一致，或是有循環現象，均視為無效問卷。本研究無效問卷為 64 份，因此有效問卷為 336 份，有效問卷率為 82%。

(二)個人屬性基本資料分析

本研究將個人屬性基本資料與學校行政服務品質滿意度及學生行為意願，分別整理成表 2 與表 3， μ 為樣本滿意度或行為意願之平均數， σ 為樣本標準差。研究的樣本資料有 55%曾當過幹部，45%則未曾做幹部；男生約 58%，女生約 42%；日間部約 39%，進修部約 26%，進修學院約 35%；19 以下有 24%，20 至 21 佔 36%，22 以上佔 40%。

二、交叉分析

本研究將個人屬性基本資料與學校行政服務品質滿意度及學生行為意願，以交叉分析更進一步探討其滿意度或是同意度的分配比例。

學生對改制升科大的意願，同意以上的約佔 51%強，亦即有一半以上的學生企盼學校及早改制升為科技大學。

學生以學校為榮的榮譽感觀念，中程度榮譽感佔 52%，高程度榮譽感約 25%，低程度榮譽感約 23%。

學生對學校的歸屬認同感觀念，中程度歸屬認同感佔 50%弱，高程度歸屬認同感約 31%，低程度歸屬認同感約 19%。

學生對學校的忠誠度觀念，中程度忠

誠度佔 47%弱，高程度忠誠度約 25%，低程度忠誠度約 28%。

學生對學校行政服務品質的整體滿意度，中程度普通滿意的佔 45%弱，滿意以上約 22%，不滿意以下約 33%。

三、差異分析

差異分析方面，欲探討變異數分析前，應先檢定所欲探討群體的變異是是否相等之假設〔42〕。本研究先以 Levene 檢定探討樣本資料的變異數是否具有同質性，亦即檢定不同個人屬性間，其依變項的變異數是否相等的虛無假設。問卷資料顯示：無論是學校行政服務品質滿意度(如表 4)，或是學生行為意願同意度(如表 5)，本研究接受不同個人屬性間，其依變項的變異數彼此是相等的虛無假設。

其次，再以變異數分析(ANOVA)探討其依變項的平均數是否相等的假設。本研究發現：在顯著水準為 $\alpha = 5\%$ 以下時，無論是學校行政服務品質滿意度(如表 6)，或是學生行為意願同意度(如表 7)，本研究問卷資料顯然接受不同個人屬性間，其依變項的平均數彼此是相等的虛無假設。亦即不同個人屬性之間滿意度或同意度並無顯著之差異。

若顯著水準假設 $\alpha = 10\%$ 時，學校行政服務品質滿意度方面，以曾當過幹部教未曾當過幹部的滿意度低(如表 6 陰影粗斜體 $p=0.072$)。然於學生行為意願同意度方面，卻以曾當過幹部的忠誠度高於未曾當過幹部者(如表 7 陰影粗斜體 $p=0.067$)。

表 1. 個人屬性與行政服務品質滿意度描述性統計分析表

個人屬性		樣本數	學務處滿意度		總務處滿意度		教務處滿意度		整體滿意度	
			μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ
是否 幹部	會	185	3.00	0.52	3.07	0.53	3.08	0.51	3.05	0.44
	不會	151	3.10	0.52	3.08	0.59	3.14	0.53	3.11	0.46
性別	男	195	3.03	0.50	3.05	0.57	3.09	0.52	3.06	3.12
	女	141	3.09	0.55	3.12	0.55	3.13	0.53	3.11	3.19
學制	日間	130	3.03	0.55	3.10	0.52	3.12	0.51	3.08	0.44
	進修	88	3.13	0.50	3.11	0.53	3.17	0.44	3.14	0.39
	進院	118	3.02	0.50	3.02	0.62	3.04	0.58	3.03	0.50
年齡	19 以下	80	3.11	0.58	3.08	0.54	3.08	0.49	2.99	3.19
	20 至 21	120	3.00	0.46	3.11	0.52	3.14	0.52	3.01	3.16
	22 以上	136	3.06	0.54	3.04	0.61	3.10	0.54	2.99	3.15

資料來源：本研究整理

表 2. 學生個人屬性與行為意願描述性分析表

個人屬性		百分比 %	改制科大意願		學生榮譽感		學生歸屬感		學生忠誠度	
			μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ
是否 幹部	會	55.06	2.42	1.24	3.03	1.01	2.83	0.97	3.17	1.12
	不會	44.94	2.39	1.28	2.91	1.02	2.81	1.00	2.95	1.05
性別	男	58.04	2.36	1.24	2.97	1.00	2.86	0.99	3.06	1.09
	女	41.96	2.47	1.27	2.99	1.03	2.77	0.97	3.09	1.05
學制	日間	38.69	2.46	1.28	3.09	1.07	2.85	1.02	3.05	1.11
	進修	26.19	2.55	1.36	2.92	0.83	2.85	0.94	3.07	1.04
	進院	35.12	2.25	1.12	2.90	1.07	2.76	0.98	3.11	1.12
年齡	19 以下	23.81	2.48	1.41	2.90	1.04	2.83	1.03	2.98	1.15
	20 至 21	35.71	2.46	1.24	3.13	0.95	2.94	0.94	3.15	1.04
	22 以上	40.48	2.32	1.17	2.90	1.05	2.71	0.99	3.07	1.10

資料來源：本研究整理

表 3. 學生行為意願、總滿意度與個人屬性變項交叉分析表

自變項 依變項	問題選項	是否幹部		性別		學制			年齡			
		曾	不曾	男	女	日間	進修	進院	19 以下	20 至 21	22 以上	
學生行為意願	改制升科大	非常同意	17.9%	15.2%	20.2%	12.8%	12.2%	8.6%	12.2%	8.6%	11%	13.4%
		同意	9.8%	8.6%	9.8%	8.6%	7.4%	3.9%	7.1%	3.9%	6.5%	8%
		普通	17.3%	13.7%	18.5%	12.5%	11.6%	7.4%	11.9%	5.7%	11.6%	13.7%
		不同意	6.5%	3.3%	5.7%	4.2%	3.9%	3.3%	2.7%	2.7%	3.9%	3.3%
		非常不同意	3.6%	4.2%	3.9%	3.9%	3.6%	3%	1.2%	3%	2.7%	2.1%
	學生榮譽感	非常同意	3.9%	5.1%	4.8%	4.2%	3.6%	1.5%	3.9%	3.3%	1.5%	4.2%
		同意	9.8%	6.5%	10.1%	6.3%	4.5%	5.1%	6.8%	2.7%	5.7%	8.0%
		普通	27.7%	24.1%	31.0%	20.8%	20.5%	14.3%	17%	12.5%	19.3%	19.9%
		不同意	8.0%	5.7%	6.5%	7.1%	5.1%	4.8%	3.9%	3.9%	5.4%	4.5%
		非常不同意	5.7%	3.6%	5.7%	3.6%	5.1%	0.6%	3.6%	1.5%	3.9%	3.9%
	學生歸屬感	非常同意	5.7%	5.1%	6%	4.8%	3.9%	2.4%	4.5%	3.3%	2.4%	3.9%
		同意	11.3%	9.5%	11.3%	9.5%	8.9%	5.7%	6.3%	3%	5.7%	6.3%
		普通	27.7%	22%	29.8%	19.9%	17.6%	12.5%	19.6%	11.6%	16.1%	19%
		不同意	7.4%	5.7%	7.1%	6.0%	5.7%	4.8%	2.7%	3%	7.4%	6%
		非常不同意	3%	2.7%	3.9%	1.8%	2.7%	0.9%	2.1%	3%	4.2%	5.4%
	學生忠誠度	非常同意	4.5%	5.1%	6%	3.6%	4.2%	2.4%	3%	3.3%	2.4%	3.9%
		同意	8%	6.8%	9.5%	5.4%	5.7%	3.6%	5.7%	3%	5.7%	6.3%
		普通	25%	21.7%	25%	21.7%	17.9%	12.5%	16.4%	11.6%	16.1%	19%
		不同意	8.6%	7.7%	10.1%	6.3%	6.3%	5.4%	4.8%	3%	7.4%	6%
		非常不同意	8.9%	3.6%	7.4%	5.1%	4.8%	2.4%	5.4%	23.8%	4.2%	5.4%
學校行政服務品質總滿意度	很滿意	3.0%	3.3%	3.3%	3.0%	2.1%	1.5%	2.7%	1.2%	1.8%	3.3%	
	滿意	8.4%	6.6%	9.6%	5.4%	4.2%	4.8%	6.0%	3.9%	5.1%	6.0%	
	普通	27.2%	18.2%	25.4%	20.0%	17.6%	10.7%	17.0%	8.4%	18.8%	17.0%	
	不滿意	12.8%	14.6%	15.5%	11.9%	11.6%	7.5%	8.4%	9.0%	7.2%	8.4%	
	很不滿意	3.9%	2.1%	4.5%	1.5%	3.3%	1.8%	0.9%	1.5%	3.0%	0.9%	

資料來源：本研究整理

表 4 學校行政服務品質滿意度變異數同質性分析表

學校行政服務品質	變異數同質性	是否曾做幹部	性別	部別	年齡
學務處滿意度	Levene 檢定	0.093	0.074	1.438	3.583
	P-value	0.063	0.786	0.239	0.059
總務處滿意度	Levene 檢定	1.720	0.275	0.284	0.868
	P-value	0.191	0.600	0.753	0.421
教務處滿意度	Levene 檢定	0.006	0.372	1.542	0.151
	P-value	0.938	0.542	0.216	0.860
整體行政服務品質	Levene 檢定	0.005	0.106	1.638	1.204
	P-value	0.945	0.745	0.196	0.301

資料來源：本研究整理 *：表示顯著差異〔(P-value)<(α=0.05)〕 **：表示非常顯著差異〔(P-value)<(α=0.01)〕

表 5. 學生行為意願之變異數同質性分析表

學生行為意願	變異數同質性	是否曾做幹部	性別	部別	年齡
改制科大意願	Levene 檢定	0.060	0.037	3.133	3.144
	P-value	0.807	0.848	0.065	0.074
學生榮譽感	Levene 檢定	0.017	0.131	2.037	0.395
	P-value	0.895	0.717	0.132	0.674
學生歸屬感	Levene 檢定	0.189	0.286	0.262	1.872
	P-value	0.664	0.593	0.770	0.155
學生忠誠度	Levene 檢定	2.270	1.258	0.324	0.000
	P-value	0.133	0.263	0.724	1.000

資料來源：本研究整理 *：表示顯著差異〔(P-value)<(α=0.05)〕 **：表示非常顯著差異〔(P-value)<(α=0.01)〕

表 6. 學校行政服務品質滿意度變異數分析表

學校行政服務品質	變異數分析	是否曾做幹部	性別	部別	年齡
學務處服務品質	F 檢定	3.248	0.980	1.428	1.112
	P-value	0.072*	0.323	0.241	0.330
總務處服務品質	F 檢定	0.059	1.278	0.849	0.458
	P-value	0.808	0.259	0.429	0.633
教務處服務品質	F 檢定	1.294	0.494	1.637	0.426
	P-value	0.256	0.483	0.196	0.653
整體行政服務品質	F 檢定	1.519	1.257	1.557	0.052
	P-value	0.219	0.263	0.212	0.949

資料來源：本研究整理 *：表示顯著差異〔(P-value)<(α=0.10)〕 **：表示非常顯著差異〔(P-value)<(α=0.05)〕

表 7. 學生行為意願之變異數分析表

學生行為意願	變異數分析	是否曾做幹部	性別	部別	年齡
改制科大意願	F 檢定	0.005	0.564	1.646	0.520
	P-value	0.822	0.453	0.194	0.595
學生榮譽感	F 檢定	1.135	0.044	1.333	1.939
	P-value	0.287	0.833	0.265	0.145
學生歸屬感	F 檢定	0.052	0.589	0.324	1.732
	P-value	0.821	0.444	0.724	0.179
學生忠誠度	F 檢定	3.381	0.064	0.108	0.622
	P-value	0.067*	0.800	0.898	0.538

資料來源：本研究整理 *：表示顯著差異〔(P-value)<(α=0.10)〕 **：表示非常顯著差異〔(P-value)<(α=0.05)〕

四、相關分析

本研究以學生對學校行政服務品質滿意度與學生行為意願兩者做相關分析，相關分析如表 8 所示。學生行為意願除了改制科大意願與滿意度無關外，其餘

皆呈現非常顯著相關。亦即學生的榮譽感、歸屬感、忠誠度皆與學校所提供給學生行政服務品質的滿意度有非常緊密的關係。

表 8. 學生行為意願與學校行政服務品質滿意度相關分析表

	教務處滿意度	學務處滿意度	總務處滿意度	整體滿意度	改制科大意願	學生榮譽感	學生歸屬感	學生忠誠度
教務處滿意度	1	0.563**	0.573**	0.840**	0.061	0.274**	0.158**	0.246**
學務處滿意度	0.563**	1	0.568**	0.837**	0.017	0.227**	0.170**	0.216**
總務處滿意度	0.573**	0.568**	1	0.854**	0.055	0.234**	0.177**	0.253**
整體滿意度	0.840**	0.837**	0.854**	1	0.053	0.290**	0.200**	0.283**
改制科大意願	0.061	0.017	0.055	0.053	1	0.427**	0.338**	0.264**
學生榮譽感	0.274**	0.227**	0.234**	0.290**	0.427**	1	0.529**	0.565**
學生歸屬感	0.158**	0.170**	0.177**	0.200**	0.338**	0.529**	1	0.472**
學生忠誠度	0.246**	0.216**	0.253**	0.283**	0.264**	0.565**	0.472**	1

資料來源：本研究整理 *：表示顯著差異〔(P-value)<(α=0.05)〕 **：表示非常顯著差異〔(P-value)<(α=0.01)〕

五、多元迴歸分析

由於學生行為意願與學校行政服務品質滿意度有非常顯著相關，本研究以迴歸分析進一步探討其間的因果關係，整理多元迴歸分析表與迴歸係數表分別如表 9 與表 10 所示。

本研究發現提升學生的榮譽感、歸屬感與滿意度可增加學生對學校的忠誠

度，尤其是增加學生的榮譽感更有較大的提升忠誠度。其標準化後的迴歸模型如下：

學生對學校的忠誠度= 0.407 榮譽感
+0.233 歸屬感+0.118 整體滿意度

表 9. 學生行為意願與學校行政服務品質滿意度多元迴歸分析表

逐步迴歸模式	變異來源	平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性
step1	迴歸	127.30	1	127.297	156.404	0.000**
	殘差	271.84	334	0.814		
	總和	399.14	335			
step2	迴歸	143.86	2	71.929	93.827	0.000**
	殘差	255.28	333	0.767		
	總和	399.14	335			
step3	迴歸	148.94	3	49.645	65.876	0.000**
	殘差	250.20	332	0.754		
	總和	399.14	335			

預測變數：(常數), 榮譽感, 歸屬感, 整體滿意度

依變數：忠誠度

資料來源：本研究整理*：表示顯著差異〔(P-value)<(α=0.05)〕 **：表示非常顯著差異〔(P-value)<(α=0.01)〕

表 10. 學生行為意願與學校行政服務品質滿意度多元迴歸係數表

	未標準化係數		標準化係數	t	顯著性	共線性統計量	
	β 之估計值	標準誤				允差	VIF
榮譽感	0.438	0.057	0.407	7.756	0.000**	0.684	1.461
歸屬感	0.258	0.057	0.233	4.532	0.000**	0.717	1.394
整體滿意度	0.286	0.110	0.118	2.596	0.010**	0.913	1.095

依變數：忠誠度

資料來源：本研究整理 *：表示顯著差異〔(P-value)<(α=0.05)〕 **：表示非常顯著差異〔(P-value)<(α=0.01)〕

伍、結論與建議

- 一、學生對改制升科大的意願，有一半以上的學生企盼學校及早改制升為科技大學。學生以學校為榮的榮譽感觀念，中高程度榮譽感的學生約 75%，低程度榮譽感約 25%。學生對學校的歸屬認同感觀念，中高程度歸屬認同感的學生約 80%，低程度歸屬認同感約 20%。學生對學校的忠誠度觀念，中高程度忠誠度約 72%，較低程度忠誠度的學生約 28%。學生對學校行政服務品質的整體滿意度，中高滿意度以上的學生約 67%，不滿意以下的學生約 33%。
- 二、在顯著水準為 $\alpha = 5\%$ 以下時，不同個人屬性間，無論是學校行政服務品質滿意度，或是學生行為意願同意度，其平均數彼此是相等的，亦即不同個人屬性之間滿意度或同意度並無顯著之差異。如果顯著水準假設 $\alpha = 10\%$ 時，學校行政服務品質滿意度方面，以曾當過幹部教未曾當過幹部的滿意度低；然於學生行為意願同意度方面，卻以曾當過幹部的忠誠度高於未曾當過幹部者。
- 三、本研究些微的貢獻，乃試圖建立學生行為意願與滿意度的迴歸模型，經由問卷資料所建立之多元迴歸模型為：
學生對學校的忠誠度 = $(0.407 * \text{榮譽感}) +$

$$(0.233 * \text{歸屬感}) + (0.118 * \text{整體滿意度})$$

由模型可知，提升學生的榮譽感、歸屬感與滿意度可增加學生對學校的忠誠度，尤其是增加學生的榮譽感對於提升學生忠誠度更有顯著的效果。

- 四、學校如同一般企業般，為了追求卓越與永續的生存，就無法忽視顧客的滿意度，只有創造滿意的顧客方有源源不斷的忠誠客源。因此，學校行政單位與教學單位甚至學校的教師群，在生命共同體之下，實應思考如何創造顧客滿意與美好的未來。
- 五、研究限制與對未來建議：由於時間與成本因素之限制，且惟恐涉及行政人員服務態度與個人績效等敏感問題，本研究僅對學生對各單位服務品質滿意度的總平均值做探討。後續研究者，可依本研究分析之原則，予以探討學生對行政單位之每細項服務的滿意度與行為意願與忠誠度之因果關係，以作為學校行政體系更向上精進改善之建議，提供讓學生覺得滿意的服務，進而提升對學校的忠誠度。其次，亦應對已畢業的校友另做調查研究，以提高本架構之參考價值。

參考文獻

- [1]教育部，我國加入 WTO-有關教育服務業達成之共識，教育部新聞稿，民 91 年 4 月 19 日，取自 <http://www.edu.tw/secretary/importance/900919-1.htm>, 2001。
- [2]林清江，「肯定軍訓教官之貢獻」，*軍訓通訊*，第四二〇期，1998。
- [3]Berry, Leonard L., The Employee as Customer, *Journal of Retail Marketing*, 3(March), pp.25~28, 1981.
- [4]Stanton, P. B. & J. William, *Fundamentals of Marketing*, Fifth edition, New York : McGraw-Hill Tax, 1987.
- [5]Juran Juran J.M., Universal Approach to managing for quality: the quality trilogy, Executive Excellence, *Quality Progress*, 19, pp.10-24, 1989.
- [6]淺井慶三郎、清水滋著，謝森展譯，*服務行銷管理*，台北：創意力，1989。
- [7]Kotler, P., *Marketing management: Analysis, planning implementation and control* (8th ed.), New York : Prentice-Hall, 1994.
- [8]Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J., *Service marketing*, New York: McGraw-Hill, 1996.
- [9]Beckwith, H., *Selling the invisible*, New York: Warner Books, 1997.
- [10]林建山，*現代服務業行銷學*，商略，台北市，1997。
- [11]Sasser, W. E., Olsen, R. P., & Wyckoff, D. D., *Management of service operations: Text and cases*. Boston: Allyn & Bacon, 1978.
- [12]Olshavsky, R. W., Perceived quality in consumer decision making: An integrated theoretical perspective, In J. Jacoby & J. Olson (Eds.), *Perceived quality*, pp.3-29, Lexington, MA : Lexington, 1985.
- [13]Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L., Communication and control process in the delivery of service quality, *Journal of Marketing*, 52, pp.35-48, 1988.
- [14]Behshid, F. & Elshennawy, A. K., Defining Service Quality is Difficult for Service and Manufacturing Firm, *Industrial Engineering*, 21, March, pp 17-19, 1989.
- [15]Edvardsson, B., Thomasson, B., & Ovreteit, J., *Quality of service: Making it really work*. New York : McGraw- Hill, 1994.
- [16]Galloway, L., Quality perceptions of internal and external customers: A case study in educational administration, *The TQM Magazine*, 10(1), 20, 1998.

- [17]Barnard, J., Using total quality principles in business courses: The effect on student evaluations. *Business Communicate*, 1999.
- [18]Scrabec Jr, Q., A quality education is not customer driven, *Journal of education for business*, 75(5), pp.298-300, 2000.
- [19]Orsini, J. N., Profound education, *Total Quality Management*, 11(4-6), pp.762-766, 2000.
- [20]Vazzana, G., Elfrink, J., & Bachmann, D. P., A longitudinal study of total quality management processes in business colleges, *Journal of Education for Business*, 76(2), pp.69-74, 2000.
- [21]葉忠達，全面品質管理在我國高等教育評鑑的應用，*教育研究雙月刊*，48，pp.17-25，1996。
- [22]簡大為，從校園品質現況探討全面品質管理應用於高等教育之可行策略—以輔仁大學為例，輔仁大學管理學研究所碩士論文，1998。
- [23]吳泓怡、張純明，*台灣高等教育全面品質管理自我評鑑之實證研究*。行政院國家科學教育委員會專題研究計劃成果報告，計劃編號：NSC88-2413-H-309-001，1999。
- [24]王德芳，*我國高等教育品質保證系統的規劃與設計—引用全面品質管理之觀念*，元智大學工業工程研究所碩士論文，2001。
- [25]李怡禎，*高等教育行政人員全面品質管理教育訓練課程內涵之研究*，淡江大學碩士論文，2001。
- [26]張家宜、李怡禎，全面品質管理應用於高等教育行政之實證研究，*教育研究資訊*，10（1），pp.29-54，2002。
- [27]周碩樑，*高級工業職業學校服務品質內涵建構與實證調查研究*，國立臺灣師範大學工業教育研究所碩士論文，1999。
- [28]簡君蓉，*國民中學學校服務品質缺口模式問卷發展與應用之研究*，暨南國際大學教育政策與行政研究所碩士論文，2002。
- [29]邱子玲，*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，2003。
- [30]林長宏，*企研所專業教育之服務滿意度衡量—公私立大學研究生觀點*，國立中央大學企業管理研究所碩士論文，1993。
- [31]蔡政和，*高等教育行政服務品質衡量模式之建構—以元智大學為例*，元智大學工業工程碩士論文，1998。
- [32]陳銘漢，*學校行政服務品質之研究*，輔仁大學應用統計研究所碩士論文，2002。

- [33]楊添火，*高等教育機構內部行政服務品質第五缺口之研究-以國立屏東師範學院為例*，國立屏東師範學院國民教育研究所碩士論文，2004。
- [34]李麗珍，*臺北市政府教育局服務品質之研究*，臺北市立師範學院國民教育研究所碩士論文，2003。
- [35]Gronholdt, L., Martensen, A., and Kristensen, K., "The Relationship between Customer Satisfaction and Loyalty: Cross-Industry differences," *Total Quality Management*, Vol. 11, No.5, pp.509-516, 2000.
- [36]陳智德，*服務品質、滿意度與忠誠度，管理顧問業服務品質、顧客滿意度與顧客忠誠度研究*，國立成功大學管理學院高階管理碩士論文，2002。
- [37]闕芝穎，*百貨公司服務品質、顧客滿意度、顧客忠誠度與消費者生活型態關係之研究-以台北市地區為例*，國立東華大學企業管理研究所，2004。
- [38]黃靖文，*量販店服務品質、顧客滿意度與忠誠度間關係之研究-以大台北地區大潤發量販店為例*，大同大學事業經營研究所碩士論文，2004。
- [39]葉宴伶，*消費者購買行為對顧客滿意度與顧客忠誠度之關連性研究-以冷凍調理食品產業為例*，中原大學國際貿易學系碩士學位論文，2005。
- [40]楊德偉，*球迷選擇支持球隊關鍵影響因素暨體驗滿意度、參與行為及忠誠度之關連性-以中華職棒大聯盟為例*，崑山科技大學企業管理研究所碩士論文，2006。
- [41]李淑梅，*民宿的服務品質、顧客滿意度及忠誠度之關係研究-以澎湖地區為例*，國立澎湖科技大學服務業經營管理研究所碩士論文，2007。
- [42]顏月珠，*商用統計學*，三民書局，2003。

