

## 壹、前言

隨著時代的改變及社會環境的變遷，現階段大學教官的工作以「國防通識教育」、「學生生活輔導」、「校園安全維護」、「學生兵役」四項軍訓工作為主，服務對象雖然包括學校的教職員生，惟主要接觸的群體為學校就讀中的學生；因此，大學教官的工作在支援大學的教學與行政層面上，其性質類似於服務業。Parasuraman, Zeithaml & Berry (1990) 指出：服務業者藉由提供良好的服務品質以吸引消費者，服務品質越符合消費者的期望，消費者越感到滿意，則對企業產生認同與品牌忠誠度高，因此，產生重複購買的行為，成為忠誠的客群，進而推薦他人消費，長期觀之，有助企業市場佔有率及投資報酬率的提升。據此可知，大學教官如要爭取主要顧客群——學生的認同及高的忠誠度，則提供良好的服務品質，將具有相當重要的意義。

由於服務與實體產品間存在本質上的差異，使得服務品質的衡量不易。故 Parasuraman 等三位學者於一九八五年提出以顧客對服務的期望與其接受服務後的實際感受兩者間的差距來衡量服務品質良窳的服務品質缺口模式（簡稱 PZB 模式），並根據 PZB 模式又於一九八八年提出一個能衡量服務品質的 SERVQUAL 量表。PZB 模式及 SERVQUAL 量表的出現，不僅使得對於服務好壞的認定的實証研究大幅增加（何雍慶、蘇雲華，1995），且 PZB 模式及 SERVQUAL 量表的重要性及廣泛的運用性，亦經由許多國內外學者的證實（江義平，2000；翁崇雄，1998；楊福清，1998；鄭少康，2001；Fisk et al., 1993；Fitzsimmons, J. A. & Fitzsimmons, M. J., 2001；Foster, 2004；Pitt et al., 1997）。

當「服務品質」日益被企業界重視之際，許多非營利事業也開始關注此一課題的研究。其中，高等教育機構的服務品質已成為近年來社會大眾討論的焦點之一。就我國高等教育機構而言，因負有教化學生之角色與責任，其所提供的教學與行政的服務品質良窳，不僅直接對在學的學生產生影響，亦會因學生與家長、校友及未來雇主等利害關係人的互動過程中，產生更廣泛的影響（江義平，2000）。因此，高等教育機構無不積極改善服務品質來滿足顧客需求以提昇顧客的滿意度。「重視顧客，以顧客為優先」是成功企業的共同特色（譚家瑜，1997）。屬於高等教育機構組織一環的大學教官，亦須結合「顧客導向」的觀念，從學生的觀點為出發點，不斷改進服務品質，以提升軍訓工作的服務績效。

綜合上述，本研究以大學生為調查研究對象，根據 PZB 模式的概念及大學教官的服務特性，嘗試運用 SERVQUAL 量表來發展一套適合大學教官服務品質的評估量表，以利大學教官可參考此量表進行其服務品質的衡量，並根據衡量結果來提升其服務品質。

為達上述目標，故本研究目的為：

- 一、探討影響大學教官服務品質的因素。
- 二、瞭解大學生對大學教官服務品質期望的看法。
- 三、探究大學生對大學教官服務品質實際感受的看法。
- 四、分析大學生對大學教官服務品質的期望與實際感受間之差距（即缺口五）。

## 貳、文獻探討

### 一、服務品質的意涵

由於服務具有無形的、異質的、易逝的及不可分割的等特性（Regan, 1963），使得服務品質的定義不易界定。不過，根據 Gronroos（1984）所提出的一致（confirmation）或稱「失驗/不一致（disconfirmation）」的概念：顧客所感知的服務品質好壞是依據是否符合顧客購買前的期望；即服務品質是評估服務流程後的結果，而在評估過程中，顧客會將知覺到的服務傳遞過程與結果，和原先的期望作比較。因此服務品質不僅是消費者對整體服務的優越程度的評價，也是一種認知品質，它產生於服務期望與認知服務績效之間的比較（林陽助，1996；簡君蓉，2000；Lewis & Booms, 1983；Garvin, 1984；Sasser et al., 1978）。

為了更進一步瞭解服務品質，Parasuraman 等三位學者於一九八五年提出「服務品質的知覺連續帶」的觀念，認為服務品質是消費者對服務預期、服務過程的知覺、服務產出的知覺三者的函數；即消費者根據購買前的期望、過程品質的認知及產出品質的認知三者相乘來決定對服務的「滿意水準」；當滿意水準符合或高於期望水準時，是屬於滿意的或理想的品質水準，若低於期望水準，則是不能接受的品質水準。

綜合來說，服務品質是一種認知品質，係顧客事前對服務的期望和對服務實際感受後的比較結果；因此，服務品質可定義為顧客認知其對服務的期望與實際感受的差異程度。

## 二、PZB 模式與 SERVQUAL 量表

PZB 模式認為服務品質是由顧客與服務業者的互動過程中所形成，且在不同階段中產生五個差距（缺口），即缺口一（Gap 1）至缺口五（Gap 5）；這五個缺口是造成服務偏差的原因，唯有將缺口消除，才能滿足消費者的需求。其中，Gap 1 至 Gap 4 為顧客實際感受服務的來源，即指關於顧客期望與管理者知覺間、管理者知覺與服務品質規格間、服務品質規格與服務傳遞間及服務傳遞與外部溝通間的四項差距；而 Gap 5 是由顧客對服務的期望與其接受服務後的實際感受兩者間的差距所形成；顧客的期望來自過去經驗、個人需求、他人口碑及服務提供者的外部溝通，顧客實際接受服務後的感受則來自顧客接受服務提供者的服務結果。因此，PZB 模式的核心是 Gap 5，是顧客認知服務品質的關鍵；即當顧客實際接受服務後的感受超越其期望的服務，顧客將會很滿意，當顧客實際接受服務後的感受符合其期望的服務，顧客將會滿意，當顧客實際接受服務後的感受低於其期望的服務，顧客將會不滿意（Parasuraman et al., 1985）。

Parasuraman 等三位學者提出 PZB 模式時，發現消費者會主觀性的對服務品質進行評估，且基本上會以相同的十個服務品質決定因素來評估不同的服務業，這十個因素分別為接近性、溝通性、勝任性、信用性、可靠性、禮貌性、反應性、安全性、有形性及瞭解/熟悉顧客。由於上述的構面有潛在重疊情形，故 Parasuraman 等三位學者於一九八八年以原先的十項服務構面所發展出的九十七題問項的量表為基礎，進行反覆的調查研究，發展出具有良好信度、效度和重複性低的五項構面及二十二題問項的量表，並以 SERVICE QUALITY 的字頭命名為「SERVQUAL 量表」。其中，五項構面的意涵（Parasuraman et al., 1988b）：（一）有形性：指服務過程中所需使用之所有的有形部分，它包括服務設施、設備、服務人員儀表及溝通內容等。（二）可靠性：指服務提供者能可靠地且正確地執行承諾的能力，即有正確地及值得信賴的能力去執行所約定的服務。（三）反應性：指服務提供者及時回應顧客需求的能力，即能迅速協助顧客解決問題及提供顧客立即的需求。（四）保證性：指服務提供者的員工專業知能及禮貌及其所建立的顧客信賴感，包括勝任性、信用性、禮貌性、安全性。（五）關懷性：指能給予顧客賦予高度的關心及重視，並提供個別關懷的服務，包括接近性、溝通性、瞭解/認識顧客。至於「SERVQUAL 量表」本身採七點量表方式，在實際進行服務品質的衡量時，先由顧客記錄其對某一種服務的整體期望，再由顧客記錄其實際接受服務後的認知，最後計算

每一題的認知與其相對的期望間的差距，以獲得服務品質（缺口五）現況，即分數若為正數時，表認知大於期望，若為負數時，表認知低於期望。

由於 PZB 模式採用的概念是顧客對服務的期望與實際知覺的差異程度，且「SERVQUAL 量表」是第一個有系統的服務品質衡量表，遂吸引許多學者投入服務品質的研究並提出諸多觀點。例如：在服務品質模式方面，部分學者認為可以服務品質績效為單一向度來定義即可的「SERVPERF 模式」（Cronin & Taylor, 1992）及只需直接衡量消費者認知服務與期望服務間差距的「Non-Difference 模式」（Brown et al., 1993）；惟「SERVPERF 模式」及「Non-Difference 模式」均以 SERVQUAL 量表的問項為基礎，只是測量方式不同，就應用的廣泛性而論，仍屬 SERVQUAL 量表（何雍慶、蘇雲華，1995；邱子玲，2003；謝依靜、丘宏昌，1998）。在 SERVQUAL 量表方面，顧客的期望與實際感受可能會因時間間隔太久、實際接受服務後而改變或對顧客期望的定義過於籠統而有偏誤的情形出現（Carman, 1990；Teas, 1993）。Parasuraman 等三位學者除於一九九一年提出將原本問項中的「應該（Should）」的字句，修正為「將會（Would）」，以改善期望被高估的問題外，更將原本量表中的反面描述問項，全部改為正面字詞，以減低因為負面字詞造成的標準差偏高，及受訪者對問項產生困擾的問題；修正的 SERVQUAL 量表比原 SERVQUAL 量表有更好的信效度（林鳳儀、鄧子正，1998；謝依靜、丘宏昌，1998）。此外，服務業的特性各有不同，因此問卷內容的題數部分，可根據服務業的特性適當地加以修改，不一定要使用原來的二十二題，且原先計分的七點量表，也可視情況改採五點量表或其他量表（傅和彥、黃士滔，2004；Smith, 1995）。在服務品質構面部分，Carman（1990）、Pitt 等人（1997）及傅和彥與黃士滔（2004）均指出某些屬性的主題、敘述和題數應針對不同的服務型態予以調整補充後加以運用。

綜合言之，SERVQUAL 量表提供一個跨產業、跨功能的評量基礎，是一個廣泛被使用的一般性工具，惟 Parasuraman 等三位學者在一九九一年的修正中，仍維持服務品質的五大構面；但 Pitt 等三位學者指出，因反應力與保證性兩構面有重疊現象，故建議若能以單一服務業的連鎖公司為例，將能降低服務異質性的影響。

### 三、PZB 模式在國內教育機構的相關研究

就應用 PZB 模式在實證教育機構服務品質的研究而言，國內不乏相關的研究論文，例如王俊貴（2000）、周碩樑（1998）、林怡青（2000）、林素鈺（2002）、邱子玲（2003）、

楊綺紅（2002）、蔡政和（1998）、趙德榮（2003）及簡君蓉（2000）等均應用 PZB 模式及 SERVQUAL 量表來衡量教育機構的服務品質。

根據前述論文，予以整理如後：在研究主題方面，均從顧客的觀點來探討教育機構服務品質是否存在「缺口五」；在研究目的方面，主要為探討教育機構的服務品質內涵，並發展適合國內教育機構衡量其服務品質的方法，作為改善與提升服務品質之依據；在研究的對象方面，多以教職員生等為主，其中以學生為多數；在教育機構的層級部份，雖涵蓋綜合大學、技職院校、高中、國中、國小等多種學制，但以高等教育機構居多；在學校的選取上，有學校內部單位、單一學校、多所學校等；在研究工具方面，多以五項服務品質構面及 SERVQUAL 量表為主，但也有自行增修成新的量表者；在研究結果方面，在顧客期望及實際感受部分，多數研究顯示顧客對教育機構的期望和實際感受均呈正向；在顧客期望與實際感受差距方面，均有差距存在，顯示顧客對教育機構的服務品質認知仍有缺口；在研究變項方面，服務品質的認知會因學生的不同背景變項（如「性別」、「年級」、「學校類別」、「擔任班級幹部」、「工讀情形」、「居住情形」等）而有顯著差異。

綜合以上的整理，PZB 模式與 SERVQUAL 量表確已成為國內研究教育服務品質的重要理論依據，並用來探討教育機構服務品質內涵及現況。因此，本研究以大學生為對象，根據五項服務品質構面及 SERVQUAL 量表的建構程序，發展適用的量表，並以大學生的「性別」、「年級」、「學校類別」、「擔任班級幹部」、「工讀情形」、「居住情形」等的不同背景變項來探討影響大學教官服務品質的因素、瞭解大學生對大學教官服務品質期望及實際感受的看法及分析大學生對大學教官服務品質的期望與實際感受間之差距（即缺口五）。

#### 四、大學教官的服務品質之意涵

大學教官所提供的「國防通識教育」、「學生生活輔導」、「校園安全維護」、「學生兵役」等軍訓工作，基本上即是針對學校就讀的學生給予服務，其在支援大學的教學與行政層面上，其性質類似於服務業。因此，根據服務品質的意涵，「大學教官的服務品質」是指大學生對大學教官所提供的服務可以認知的狀況；故本研究將「大學教官的服務品質」定義為「大學生認知其對大學教官的服務期望與實際感受的差異程度」。而大學教官服務品質的良窳，則是依據 PZB 模式的 Gap 5 來判斷，即大學生對大學教官的服務期

望與實際感受的差距；當大學生的實際感受超越其期望的服務，將會很滿意；當大學生的實際感受符合其期望的服務，將會滿意；當大學生的實際感受低於其期望的服務，將會不滿意。

## 參、研究設計與實施

### 一、研究對象與抽樣

本研究對象為淡水地區（淡江大學、真理大學、國立陽明大學、國立台北藝術大學、北台科學技術學院、聖約翰技術學院）六所大學校院日間部一至四年級學生。本研究基於研究需要，將各校以大規模學校（兩百班以上）、中規模學校（一百至兩百班）及小規模學校（一百班以下）為分層依據，再以各校班級數與總班級數的比例關係來隨機取樣，期使樣本符合母群體的分配結構。故本研究抽取一百班為樣本，在儘量符合班級數的比例關係下，分配大規模學校每班七人、中規模學校每班六人及小規模學校每班五人，合計六百二十五人（如表一）。

表一 各校抽取的班級樣本數及學生樣本數

學校名稱	班級數	比例	抽樣班級數	抽樣人數
淡江大學	315	51.8 %	52	364
真理大學	130	21.4 %	21	126
國立陽明大學	40	6.6 %	7	35
國立台北藝術大學	24	3.9 %	4	20
北台科學技術學院	38	6.3 %	6	30
聖約翰技術學院	61	10.0 %	10	50
合計	608	100.0 %	100	625

### 二、研究工具

本研究採問卷調查法，自編「大學教官服務品質調查問卷」進行調查研究。問卷編製過程：

- (一) 依據大學教官的軍訓工作特性，參考邱子玲(2003)、林怡青(2000)、林素鈺(2002)、陳育君(2002)、楊綺紅(2002)、周碩樑(1998)、趙德榮(2003)、簡君蓉(2000)等人之研究問卷，並配合 SERVQUAL 量表的五項服務品質構面來編訂調查問卷題目共七十五題，編成「大學教官服務品質預試問卷」：內容包括二大部份，第一部

分爲調查學生對大學教官服務品質期望與實際感受之題目，計分則採 Likert 的六點式計分法，第二部分爲學生個人基本資料。

五項服務品質構面在「大學教官服務品質預試問卷」的意涵：(1)有形性：指大學教官服務工作之實體部分，如教官室的設備、宣導資料、表單文件和教官的儀表等實體表現或形象。(2)可靠性：指大學教官能正確及值得信賴的能力去執行承諾學生的服務，如服務的提供及問題的解決、正確地保存記錄、於約定時間內履行服務等。(3)反應性：指大學教官樂意幫助學生並能提供迅速的服務，包括及時處理學生需求、疑問、抱怨及問題等。(4)保證性：指大學教官具備專業知能、禮貌及其激發學生信任和信心的能力，包括勝任性、信用性、禮貌性、安全性。(5)關懷性：指大學教官與學生溝通良好、能關心並真正瞭解學生需求、學生容易接觸或聯繫教官，包括接近性、溝通性、瞭解/認識顧客。

(二) 以北中南八所大學校院學生爲對象進行預試，共計送出一百八十份，回收一百七十八份，其中有效問卷一百七十五份，有效回收率 97.2%。

(三) 依據「SERVQUAL 量表」的建構程序，將回收問卷予以內部一致性  $\alpha$  係數分析、因素分析（包括主成份分析法、最大變異法、取樣適切性量數及 Bartlett's 球形考驗）及信度分析後，得到一個具有六項構面（各構面  $\alpha$  值介於 0.75~0.91，整體  $\alpha$  值爲 0.95）和三十五題問項（累積解釋變異量達 65.39%）的量表，並定名爲「大學教官服務品質調查問卷」（如附錄）。

六項構面的名稱與意涵分別是：(1)教學與服務：指大學教官所具備的反應性、勝任性及安全性，如具備專業知能、品格值得學生信任、立即妥善處理校園安全事件及課程準備充分等。(2)溝通與信用：由原關懷性及保證性兩構面而來，指大學教官應有的接近性、溝通性及信用性，如與學生互動良好、耐心傾聽學生的問題、能立即理解學生所表達的意思、二十四小時值勤等。(3)反應與態度：由原反應性構面而來，指大學教官提供服務的意願與敏捷度，如即時處理學生的反應意見、疑問和抱怨並有和善的服務態度等。(4)可靠與信賴：由原可靠性構面而來，指大學教官能正確及值得信賴的能力去執行承諾學生的服務，如有良好聲譽及口碑、提供正確的服務和資訊、於約定時間內履行服務等。(5)主動與關心：指大學教官能主動關心和幫助學生，如宣導安全注意事項、主動協助學生和瞭解學

生生活狀況。(6)設備與文書：指大學教官服務工作之行政與實體部分，如教官室的文件、設備和教具操作等。

### 三、實施程序

本研究實施程序主要有寄送問卷、回收問卷、研究結果分析、綜合討論及結論與建議。

### 四、資料處理

本研究在問卷回收後，即進行汰除無效問卷、編碼及登錄資料工作，並使用 SPSS for Windows 10.0 中文版電腦統計套裝軟體進行：(一)次數分配與百分比：分析學生背景變項（性別、年級、學校類別、居住情形、擔任班級幹部情形與工讀情形）的結構；(二)成對樣本  $t$  檢定：對問卷各題日期望及實際感受之差距分析；(三)獨立樣本  $t$  檢定：分析學生不同背景變項（性別、學校類別與擔任班級幹部情形）分別在期望、實際感受與認知服務品質有無差異情形；(四)單因子變異數分析 (one-way ANOVA)：分析學生不同背景變項（年級、居住情形與工讀情形）分別在期望、實際感受及認知服務品質有無差異情形。差異若達顯著水準，則進行薛費法 (Scheffés Method) 事後考驗，以瞭解其差異情形。

## 肆、研究結果分析

### 一、基本資料分析

本研究共發出六百二十五份問卷，回收問卷六百一十六份，有效問卷六百零五份，有效問卷率 96.8%。根據有效樣本的基本資料進行次數分配，在「性別」方面計有男學生三百三十七人佔 55.7%，女學生二百六十八人佔 44.3%；在「年級」方面計有一年級二百三十人佔 38.0%，二年級一百四十人佔 23.1%，三年級一百三十四人佔 22.1%，四年級一百零一人佔 16.7%；在「學校類別」方面計有公立五十五人佔 8.3%，私立五百五十人佔 91.7%；在「居住情形」方面計有住家通勤二百零六人佔 34.0%，學校宿舍一百九十九人佔 32.9%，校外賃居二百人佔 33.1%；在「擔任班級幹部情形」方面計有擔任者一百七十人佔 28.1%，未擔任者四百三十五人佔 71.9%；在「工讀情形」方面計有校內工讀六十九人佔 11.4%，校外工讀一百三十四人佔 22.1%，無工讀四百零二人佔 66.4%。



## 二、大學生對大學教官服務品質的看法

### (一) 期望層面之分析

由研究結果顯示，在整體方面的平均數為 4.87，各構面的平均數則介於 4.71 至 4.99 之間，表示大學生在整體或各服務品質構面皆有正向和較高的看法（如表二）；各構面按平均數高低排序為「教學與服務」、「反應與態度」、「可靠與信賴」、「設備與文書」、「溝通與信用」及「主動與關心」。而不同背景變項之大學生對大學教官服務品質在期望層面的看法，在整體方面及各服務品質構面中，若「性別」、「學校類別」及「擔任班級幹部」變項的  $t$  值或「年級」、「工讀情形」和「居住情形」變項的  $F$  值達顯著水準，代表有差異情形存在（如表三）。

表二 大學生對大學教官服務品質期望層面的整體及各構面看法 (n=605)

構面	題數	平均數	標準差	排序
整體	35	4.87	.61	-
教學與服務	10	4.99	.61	1
溝通與信用	8	4.73	.77	5
反應與態度	4	4.97	.72	2
可靠與信賴	6	4.92	.69	3
主動與關心	4	4.71	.83	6
設備與文書	3	4.89	.84	4

表三 不同背景變項的大學生對大學教官服務品質期望層面的  $t$  檢定及單因子變異數分析

構面	背景變項					
	性別	年級	學校類別	居住情形	幹部情形	工讀情形
整體	$t = -3.13^{**}$ 女 > 男	$F = 4.55^{**}$ 一 > 三	-	$F = 4.33^*$ 宿舍 > 校外	-	$F = 3.27^*$ 校內 > 無
教學與服務	-	$F = 2.90^*$ 一 > 三 四 > 三	$t = -2.21^*$ 私立 > 公立	-	-	-
溝通與信用	$t = -3.59^{**}$ 女 > 男	$F = 3.04^*$ 一 > 三 一 > 三	-	$F = 5.02^{**}$ 宿舍 > 校外	-	$F = 4.55^*$ 校內 > 無
反應與態度	$t = -2.03^*$ 女 > 男	$F = 5.25^{**}$ 一 > 三 一 > 三	-	$F = 4.25^*$ 宿舍 > 校外	-	-
可靠與信賴	$t = -2.99^{**}$ 女 > 男	$F = 4.35^{**}$ 一 > 二	-	$F = 4.22^*$ 宿舍 > 校外	-	-
主動與關心	$t = -3.56^{**}$ 女 > 男	$F = 3.11^*$ 一 > 三	-	$F = 7.17^{**}$ 宿舍 > 通勤 宿舍 > 校外	-	$F = 5.88^{**}$ 校內 > 無
設備與文書	$t = -2.52^*$ 女 > 男	$F = 4.73^{**}$ 四 > 三 四 > 三	-	-	-	$F = 5.45^{**}$ 校內 > 無

\*:  $P < .05$  \*\* $P < .01$ .

## (二) 實際感受層面的分析

由研究結果顯示，在整體方面的平均數為 4.68，各服務品質構面的平均數介於 4.42 至 4.88 之間，顯示大學生在整體或各服務品質構面皆持有正向和較高的感受程度（如表四）；各構面按平均數高低排序為「設備與文書」、「教學與服務」、「可靠與信賴」、「反應與態度」、「溝通與信用」及「主動與關心」。而不同背景變項之大學生對大學教官服務品質在實際感受層面的看法，在整體方面及各服務品質構面中，若「性別」、「學校類別」及「擔任班級幹部」變項的  $t$  值或「年級」、「工讀情形」和「居住情形」變項的  $F$  值達顯著水準，代表有差異情形存在（如表五）。

表四 大學生對大學教官服務品質實際感受層面的整體及各構面看法（ $n=605$ ）

構面	題數	平均數	標準差	排序
整體	35	4.68	.62	-
教學與服務	10	4.86	.59	2
溝通與信用	8	4.52	.75	5
反應與態度	4	4.63	.78	4
可靠與信賴	6	4.67	.70	3
主動與關心	4	4.42	.89	6
設備與文書	3	4.88	.77	1

表五 不同背景變項的大學生對大學教官服務品質實際感受層面的  $t$  檢定及單因子變異數分析

構面	背景變項					
	性別	年級	學校類別	居住情形	幹部情形	工讀情形
整體	-	-	-	-	$t=2.57^*$ 有>無	$F=11.89^{**}$ 校內>校外 校內>無
教學與服務	-	-	-	-	$t=2.76^{**}$ 有>無	$F=7.32^{**}$ 校內>校外 校內>無
溝通與信用	-	-	$t=2.53^*$ 公立>私立	$F=3.78^*$ 宿舍>校外	$t=3.05^{**}$ 有>無	$F=10.33^{**}$ 校內>校外 校內>無
反應與態度	-	-	$t=3.03^{**}$ 公立>私立	-	-	$F=9.25^{**}$ 校內>校外 校內>無
可靠與信賴	-	-	$t=2.06^*$ 公立>私立	-	-	$F=7.4^{**}$ 校內>校外 校內>無
主動與關心	-	-	$t=3.40^{**}$ 公立>私立	$F=5.33^{**}$ 宿舍>校外	-	$F=12.11^{**}$ 校內>校外 校內>無
設備與文書	-	-	-	-	-	$F=9.01^{**}$ 校內>校外 校內>無

\*:  $P<.05$  \*\* :  $P<.01$ .

### (三) 認知層面的分析

由研究結果顯示，在整體方面的平均數為-.20，各服務品質構面的平均數界於-.02至-.34之間，各構面依平均數高低排序為「反應與態度」、「主動與關心」、「可靠與信賴」、「溝通與信用」、「教學與服務」及「設備與文書」（如表六）。而不同背景變項之大學生對大學教官服務品質認知層面的看法，在整體方面及各服務品質構面中，若「性別」、「學校類別」及「擔任班級幹部」變項的  $t$  值或「年級」、「工讀情形」和「居住情形」變項的  $F$  值達顯著水準，代表有差異情形存在（如表七）

表六 大學生對大學教官服務品質在認知層面的看法（ $n=605$ ）

構面	題數	平均數	標準差	排序
整體	35	-.20	.66	-
教學與服務	10	-.14	.66	5
溝通與信用	8	-.21	.81	4
反應與態度	4	-.34	.85	1
可靠與信賴	6	-.25	.77	3
主動與關心	4	-.28	.98	2
設備與文書	3	-.02	.92	6

表七 不同背景變項的大學生對大學教官服務品質認知層面的  $t$  檢定及單因子變異數分析

構面	背景變項					
	性別	年級	學校類別	居住情形	幹部情形	工讀情形
整體	$t=3.94^{**}$ 女>男	$F=3.17^*$ 一>三 四>三	$t=2.73^{**}$ 私立>公立	-	-	$F=3.61^*$ 校外>校內 無>校內
教學與服務	$t=3.05^{**}$ 女>男	$F=2.99^*$ 一>三 四>三	$t=2.11^*$ 私立>公立	-	$t=2.31^*$ 無>有	$F=5.50^{**}$ 校外>校內 無>校內
溝通與信用	$t=4.06^{**}$ 女>男	-	$t=2.71^*$ 私立>公立	-	-	-
反應與態度	$t=2.01^*$ 女>男	$F=2.99^*$ 一>三 四>三	$t=3.49^{**}$ 私立>公立	-	-	$F=4.08^*$ 校外>校內 無>校內
可靠與信賴	$t=3.29^{**}$ 女>男	$F=3.46^*$ 一>三 四>三	$t=2.48^*$ 私立>公立	-	-	-
主動與關心	$t=3.73^{**}$ 女>男	-	-	-	-	-
設備與文書	$t=3.58^{**}$ 女>男	$F=4.18^{**}$ 一>三 四>三	-	-	-	-

\*:  $P<.05$  \*\* :  $P<.01$ .

## 伍、綜合討論

### 一、大學生對大學教官服務品質的看法

#### (一) 期望層面之分析

本研究成果顯示大學生在整體及各服務品質構面皆有正向且較高的期望。在期望層面中以「教學與服務」構面的重視程度為最高，此種情形可由 Maslow (1954) 的需求層次理論來理解大學生對大學教官在執行軍訓工作上所具備的反應性、勝任性及安全性的殷切期望。在期望層面中以「主動與關心」的重視程度為最低；出現如此的現象，根據 Kurtz 與 Clow (1998) 的看法，消費者的期望會受到涉入程度、競爭選擇、其他顧客、服務前等待、購買理由及消費者情緒的影響；換言之，學生會因少與教官接觸、以對學校其他行政單位的低期望來期望教官、參考在場的其他已接受或等待服務的學生的期望、等待教官服務的時間過長、不希望教官干涉及學生接受服務時的情緒和狀況不佳等因素，都會造成學生對教官「主動與關心」構面的期望降低。

#### (二) 實際感受層面的分析

本研究結果顯示，大學生在整體與各服務品質構面皆有正向且較高的感受，顯示在校學生對大學教官平日在校園中所推展的軍訓工作有良好的感受。雖然如此，當重新回頭檢視大學生的實際感受程度，其實只介於稍微符合至很符合之間，表示大學生對大學教官服務品質的實際感受層面，並非最完美階段，但也非最差的階段，屬於中上程度；依據全面品質管理的「持續改進」理念，大學教官不能以現況為滿足，應不斷追求更完善的服務品質。

在實際感受層面中以「設備與文書」構面的實際感受程度最高，表示大學生對大學教官所提供的行政與實體服務方面，有最高的感受。在實際感受層面中以「主動與關心」構面的實際感受程度最低，表示大學教官在主動幫助和關心學生的意願和態度上仍須加強；造成這種現象的原因，可能是大學教官與學生互動不足及對學生的認識與瞭解不夠，致無從主動與關心學生或是大學生自主性強，少與教官接觸或遭遇問題後，未尋求教官的協助。Parasuraman 等三位學者 (1996) 在運用 SERVQUAL 量表探討服務品質與消費者行為意圖間的關係，發現服務品質愈佳，

消費者愈滿意，愈增強消費者認同與品牌忠誠度，進而產生重複購買的行為，並推薦他人消費。由此觀之，大學生對大學教官服務品質的實際感受經驗，不僅影響其滿意度與認同度，亦關係是否願意推薦他人的指標。

### （三）認知層面的分析

本研究結果顯示，大學生對大學教官服務品質認知層面的整體與各服務品質構面皆有差距存在，顯示大學教官服務品質有缺口五存在。認知層面的差距以「反應與態度」構面最大，「設備與文書」構面的差距最小。換言之，大學教官應針對差距最大的構面——「反應與態度」優先擬定對策以改善現狀，藉以提升大學生對「反應與態度」構面的滿意度。

探究造成「反應與態度」差距的來源是因為服務的異質性，特別是人員傳遞服務的過程；Zeithaml 與 Bitner（1996）指出第一線員工會因為他們個人幫助顧客的意願及服務顧客的即時性而直接影響顧客對反應性的認知；而第一線員工是產品核心部分之一、代表企業本身及品牌的象徵（Lovelock et al., 2002），故他們成為企業傳遞優值服務以及維持競爭優勢的關鍵要素。因此，需要一個能提升執行服務能力的策略——「內部行銷」；所謂「內部行銷」是一種組織內部以類似行銷的方式激勵員工，使員工具有以顧客為導向的服務意識，換言之，就是培養員工的服務意識，塑造正確的服務態度和解決問題的能力（盧懿娟、丘宏昌，2004）。根據 Kotler（1984）的看法，可藉由一系列的人員訓練、標準化作業程序及建立顧客意見反映和抱怨的管道來進行服務品質的控制；換言之，人員訓練須遵循「以客為尊」的訓練宗旨，配合標準化的服務流程，輔以客服系統的評鑑，將有效控制服務品質在傳遞過程的一致性。

## 二、不同背景變項的大學生對大學軍訓教官服務品質看法之分析

### （一）性別

就期望層面而言，男女學生除在「教學與服務」構面的期望無顯著差異，表示男女學生在「教學與服務」構面的看法一致外，女學生在「整體」及「溝通與信用」、「反應與態度」、「可靠與信賴」、「主動與關心」及「設備與文書」等五個構面的期望均顯著高於男學生；這種女學生的期望高於男學生的現象，依 Ruby（1996）的解釋，可能是女性所展現的敏銳度與靈敏度較高，導致女性對品質的期望較高。

就實際感受層面而言，男女學生在整體及各構面之實際感受均無顯著差異，表示男女學生在實際感受層面的看法一致。就認知層面而言，女學生在「整體」及各構面的認知差距均顯著高於男學生，這是由於女學生「高期望」致產生的差距較大，相對的，男學生則是「低期望」致產生的差距較小，故男學生傾向「低期望、低差距」，女學生傾向「高期望、高差距」。

## (二) 年級

就期望層面來看，一年級學生在「整體」及「教學與服務」、「溝通與信用」、「反應與態度」、「可靠與信賴」、「主動與關心」等五個構面的期望均顯著高於二年級或三年級學生，即低年級學生的期望有偏高的情形；根據 Hill (1997) 的看法，學生的期望與需求會隨著年級的增加，不斷調整修正，並逐漸趨於實際而穩定；因此，高年級學生的期望會較低年級學生為低；不過，四年級學生卻在「教學與服務」及「設備與文書」兩構面上顯著高於三年級學生，較合理的解釋為四年級學生面臨兵役問題，須透過教官室辦理相關手續；此外，也希望從教官室瞭解各種兵役內容，以選擇適合自己的服役方式。就實際感受層面來看，不同年級學生在整體及各構面之實際感受均無顯著差異，表示各年級學生對實際感受層面的看法一致。就認知層面來看，一、四年級學生在「整體」及「教學與服務」、「反應與態度」、「可靠與信賴」和「設備與文書」等四個構面的認知差距大於三年級學生，這是源於一、四年級學生「高期望」致產生的差距較大，而三年級學生則因「低期望」致產生的差距較小，故一、四年級學生傾向「高期望、高差距」，三年級學生傾向「低期望、低差距」。

## (三) 學校類別

就期望層面來看，除在「教學與服務」構面的期望為私立學校學生顯著高於公立學校學生外，在「整體」及其餘構面上，均無顯著差異，表公立學校學生在「整體」及其餘構面的看法一致。根據 Shank 等人 (1995) 的研究發現，學校類別會造成學生對服務品質有不同的期望，其中以私立學校學生期望偏高，原因在於私校的學費較高，學生自然對學校提供的服務品質持有較高的期望；這種現象，是因為消費者在「價值取向」下，仍以價格因素來判斷品質好壞 (Reeves & Bednar, 1994)。就實際感受層面來看，公立學校學生在「溝通與信用」、「反應與態度」、「可靠與信賴」及「主動與關心」等四個構面的實際感受均高於私立學校學生，可能因私

立學校學生對學校的期望偏高，使得私立學校學生的「容忍區」較小，對教官服務品質的要求較高致實際感受偏低，反之，公立學校學生的「容忍區」較大，對教官服務品質的要求較低致實際感受偏高。就認知層面而言，除「主動與關心」及「設備與文書」兩構面無顯著差異外，私立學校學生在「整體」及「教學與服務」、「溝通與信用」、「反應與態度」及「可靠與信賴」等四個構面的認知差距高於公立學校學生，這是因為私立學校學生的「高期望、低感受」致產生的差距較大，而公立學校學生的「低期望、高感受」致產生的差距較小，故私立學校學生傾向「高期望、低感受、高差距」，公立學校學生傾向「低期望、高感受、低差距」。

#### (四) 居住情形

就期望層面來看，學校宿舍的學生除在「主動與關心」構面的期望顯著高於住家通勤的學生外，亦在「整體」及「溝通與信用」、「反應與態度」、「可靠與信賴」和「主動與關心」等四個構面的期望顯著高於校外賃居的學生。在學校階段中，由於多數學生在考上大專院校後，必須遠離家門，首當其衝的便是住宿問題；一般而言，大專院校學生多以學校宿舍來解決住宿問題（林保志，2001）；以學校宿舍來說，學生除在團體生活的調適和陌生環境的適應需要教官關懷外，也比校外賃居及住家通勤的學生有更多的時間和機會接觸教官，故期望較高。就實際感受層面來看，學校宿舍的學生在「溝通與信用」及「主動與關心」兩構面上的實際感受顯著高於校外賃居的學生。究其原因，可能是學校宿舍的學生與教官的互動機會較校外賃居學生為多，因此，對感受教官的易於親近和善於溝通方面較校外賃居學生更深；再者，學生離家在宿舍生活，不僅要適應團體生活，更要儘快熟悉陌生的環境，故對教官是否能主動協助和關心學生有著更多的感受。就認知層面而言，邱子玲（2003）的研究認為認知差距與學生於校內使用服務設備、參與活動及停留時間有關；惟本研究卻顯示不同居住情形的學生之間均無顯著差異，表示學校宿舍、校外賃居及住家通勤的學生對認知層面的看法一致，可能係因學校宿舍的學生傾向「高期望、高感受」及校外賃居與住家通勤的學生傾向「低期望、低感受」致差距不顯著。

#### (五) 擔任幹部情形

就期望層面來看，是否擔任幹部的學生在期望層面之整體及各構面均無顯著差異，表示是否擔任幹部的學生在期望層面的看法一致。就實際感受層面來看，有擔

任幹部的學生在「整體」及「教學與服務」與「溝通與信用」兩構面的實際感受顯著高於無擔任班級幹部的學生，就認知層面而言，僅無擔任班級幹部的學生在「教學與服務」構面的認知差距顯著高於有擔任幹部的學生。根據周碩樑（1998）及簡君蓉（2000）分別對學校服務品質的研究，發現學生會因是否擔任班級幹部而對學校服務品質的認知有顯著差異，周碩樑（1998）認為造成差異的來源與學生涉入程度有關，即擔任班級幹部的學生有較多機會接觸教師及行政人員，因此對學校事務涉入程度較深；據此推論擔任班級幹部的學生對教官在教學、服務及校園安全維護等工作上的體驗較多，並在經常接觸學校各行政單位人員下，較能感受教官的易於親近和善於溝通，因此有較高的感受。就認知層面而言，僅無擔任班級幹部的學生在「教學與服務」構面的認知差距顯著高於有擔任幹部的學生；造成差距的原因，是因擔任班級幹部的學生之「高感受」致差距較小，而無擔任班級幹部的學生「低感受」致差距較大，故有擔任班級幹部的學生傾向「高感受、低差距」，而無擔任班級幹部的學生傾向「低感受、高差距」。

#### （六）工讀情形

就期望層面來看，校內工讀學生在「整體」及「溝通與信用」、「主動與關心」和「設備與文書」等三個構面的期望顯著高於無工讀的學生。為減輕家庭負擔及累積工作經驗，根據母樣本資料顯示 33.5% 的學生有工讀情形，其中校內工讀佔所有工讀學生的 34%，這些學生散佈在學校各行政單位裡，與學校行政人員共事，對學校行政運作較為瞭解，且與教職員有較多互動機會，雖然如此，當他們面臨工作上、學業上或是生活上的困境而尋求教官協助時，他們會藉由較無工讀的學生更多的豐富校園經驗，對教官有更高的期望。就實際感受層面來看，校內工讀的學生在「整體」及全體構面的實際感受均高於校外工讀及無工讀的學生；根據邱子玲（2003）的研究認為校內工讀的學生有時須擔任第一線的服務人員，因此對於行政人員的表現較能感同身受，對學校認同度亦較高；據此推論校內工讀的學生對教官的表現較能感同身受，故對教官的認同度較高。就認知層面而言，校外工讀及無工讀的學生在「整體」及「教學與服務」與「反應與態度」兩構面的認知差距高於校內工讀的學生，造成差距的原因，源自校內工讀的學生「高期望、高感受」致差距較小，而校外工讀及無工讀的學生「低期望、低感受」致差距較大，故校內工讀的



學生傾向「高期望、高感受、低差距」，校外工讀及無工讀的學生傾向「低期望、低感受、高差距」。

## 陸、結論與建議

### 一、結論

#### (一) 影響大學教官服務品質的六項因素：

「教學與服務」、「溝通與信用」、「反應與態度」、「可靠與信賴」、「主動與關心」和「設備與文書」。

#### (二) 大學生對大學教官服務品質在期望層面之看法

1. 大學生對大學教官服務品質整體與各構面皆有正向且較高的期望。
2. 不同背景變項的大學生對大學教官服務品質在期望層面的看法為：在整體方面有「性別」、「年級」、「居住情形」和「工讀情形」四個變項及各服務品質構面中，如「教學與服務」為「年級」和「學校類別」兩個變項；「溝通與信用」為「性別」、「年級」、「居住情形」和「工讀情形」四個變項；「反應與態度」為「性別」、「年級」、「居住情形」三個變項；「可靠與信賴」為「性別」、「年級」和「居住情形」三個變項；「主動與關心」為「性別」、「年級」、「居住情形」和「工讀情形」四個變項；「設備與文書」為「性別」、「年級」和「工讀情形」三個變項有差異情形存在。

#### (三) 大學生對大學教官服務品質在實際感受層面之看法

1. 大學生對大學教官服務品質整體與各構面皆有正向且較高的實際感受。
2. 不同背景變項的大學生對大學教官服務品質在實際感受層面的看法為：在整體方面有「擔任班級幹部」和「工讀情形」兩個變項及各服務品質構面中，如「教學與服務」為「擔任班級幹部」和「工讀情形」兩個變項；「溝通與信用」為「學校類別」、「居住情形」、「擔任班級幹部」和「工讀情形」四個變項；「反應與態度」為「學校類別」和「工讀情形」兩個變項；「可靠與信賴」為「學校類別」和「工讀情形」兩個變項；「主動與關心」為「學校類別」、「居住情形」和「工讀情形」三個變項；「設備與文書」為

「工讀情形」一個變項有差異情形存在。

#### (四) 大學生對大學教官服務品質在認知層面之看法

1. 大學教官服務品質有缺口五存在。
2. 不同背景變項的大學生對大學教官服務品質在認知層面的看法為：在整體方面有「性別」、「年級」、「學校類別」和「工讀情形」四變項及各服務品質構面中，如「教學與服務」為「性別」、「年級」、「學校類別」、「擔任班級幹部」和「工讀情形」五個變項；「溝通與信用」為「性別」及「學校類別」兩個變項；「反應與態度」為「性別」、「年級」、「學校類別」和「工讀情形」四個變項；「可靠與信賴」為「性別」、「年級」和「學校類別」三個變項；「主動與關心」為「性別」一個變項；「設備與文書」為「性別」及「年級」兩個變項有差異情形存在。

## 二、建議

### (一) 實務工作層面

1. 以 PZB 模式及 SERVQUAL 量表衡量程序，建構大學軍訓教官服務品質特色。

由於國內各級學校早已運用 PZB 模式及 SERVQUAL 量表衡量程序作為建構屬於個別學校或區域學校教育服務品質構面的特殊性。但國內卻缺乏大學教官服務品質的研究，更沒有大學教官服務品質的指標，故教育部軍訓處應召集相關專家及各大學教官，參酌 PZB 模式及 SERVQUAL 量表衡量程序發展出適合衡量大學教官服務品質之工具，以建構大學教官服務品質特色。

2. 應建立服務品質的控制機制，以提升軍訓教官的服務品質

本研究發現大學教官服務品質有缺口五存在，且在「反應與態度」構面的差距最大。顯示欲縮小或改善缺口五，應先針對「反應與態度」優先予以改善，即提升大學教官幫助學生的意願及服務學生的即時性。因此，除了培養大學教官的服務意識，塑造正確的服務態度和解決問題的能力之外，更重要的是應建立服務品質的控制機制，使能有效控制服務品質在傳遞過程的一致性。大學教官一向以服務學生為主要目的，雖然服務特性不同於一般服務業，但是追求「顧客導向」的目標是一致的，因此，建立服

務品質的控制機制，將有助於提升軍訓教官的服務品質。

3. 應加強與學生的互動，主動瞭解和關心學生的需求與感受

本研究發現在「主動與關心」構面之期望與實際感受均最低且差距排第二，表示大學生對大學教官服務品質的「主動與關心」構面傾向「低期望、低感受、高差距」。因此，在強調「關心學生、照顧學生」的服務過程中，大學教官應利用各種與學生接觸的時機，如新生入學、週會、升旗、軍訓課及服務課等，主動認識、瞭解和關心學生的需求與感受外，也應主動採納學生的建設性的意見，以調整並改善服務作為。換言之，大學教官在執行軍訓工作時，應加強與學生的互動，積極主動瞭解和關心學生的需求與感受，以使服務能切中要點。

4. 建立學生意見反應管道，並能針對學生背景之差異性提供不同需求之服務

本研究結果顯示大學生在「性別」、「年級」、「學校類別」、「居住情形」、「擔任幹部情形」、「工讀情形」等不同背景變項對於大學教官有著不同的期望與感受。因此，應針對學生背景的差異性，瞭解學生的期望與感受，可由建立學生意見反應的管道，例如教官室網頁設置意見反應區、教官室門前設置意見箱或是於國防通識教育課程、服務（或勞服等）課程、校外賃居訪問及宿舍輔導時收集學生的期望與感受的資料並予以分析，藉以深入瞭解學生所重視的需求和感受。

## （二）未來研究層面

1. 不同衡量方法的比較

SERVQUAL 量表是以顧客本身對服務的期望與實際感受的差距來衡量服務品質的優劣，雖然目前是最廣受運用的方式，但受部分學者的批評，遂有出不同的衡量方式的提出；此外，由於顧客對自身期望的瞭解程度不同，致量表在問卷計分設計上，有五點、六點或七點量表之型式出現，故未來研究可應用不同衡量方式的比較或是使用不同的問卷的計分設計，以獲得更多大學教官服務品質的相關資訊。

2. 擴大研究對象

就不同的研究層級而言，本研究僅針對淡江大學、真理大學、陽明大

學、台北藝術大學、北台科學技術學院、聖約翰技術學院等六校實施，故未來研究可擴大至其他類型的學校（如科技大學、師範院校、醫學院等）或高中職；亦可針對單一學校教官室進行深入研究或是進行全國性的研究。就研究主體而言，因服務品質係以顧客本身為衡量對象，因此，就教官來說，研究主體可包括全體教官、學生、教職員、家長及學校等利害關係人，惟本研究僅針對學生，故未來研究可擴大至其他主體。

### 3. 進行 PZB 模式中的缺口一至缺口四之分析研究

PZB 模式包含缺口一至缺口五，本研究僅針對缺口五即由大學生的觀點衡量他們對大學教官服務品質期望與實際感受的差距，並未對缺口一至缺口四進行研究。有鑒於缺口一至缺口四與組織內部管理有關，因此 Parasuraman 等三位學者在探討組織內造成服務品質差異的原因後，提出「服務品質缺口延伸模式」，且得到實證支持。未來研究者可運用服務品質缺口延伸模式來分析缺口一至缺口四，進而探討造成教官室內部服務品質缺口的原因。

## 參考文獻

- 王俊貴（2001）。〈國民小學教師對理想服務品質與實際服務品質知覺差異之調查研究〉，國立臺南師範學院國民教育研究所碩士論文。
- 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》，5（1）：95-115。
- 何雍慶、蘇雲華（1995）。〈服務行銷領域顧客滿意模式及服務品質模式之比較研究〉，《輔仁管理評論》，2（2）：37-64。
- 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〉，私立淡江大學教育政策與領導研究所碩士論文。
- 林保志（2001）。〈宿舍管理服務品質之研究——以國立成功大學學校宿舍為例〉，國立成功大學工業管理科學系碩士論文。
- 林怡青（2000）。〈教育機構服務品質之研究：以我國大專校院學生事務處為個案分析〉，國立台北大學公共行政暨政策學系碩士在職專班碩士論文。
- 林素鈺（2002）。〈大學校院認證ISO 9000與其行政服務品質〉，國立暨南國際大學教育政策與行政研究所碩士論文。
- 林陽助（1996）。〈顧客滿意度決定模型與效果之研究——台灣自用小客車之實證〉，國立台灣大學商學研究所博士論文。
- 林鳳儀、鄧子正（1998）。〈服務品質之意涵與衡量〉，《警學叢刊》，28（6）：213-235。
- 周碩樑（1998）。〈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。
- 翁崇雄（1998）。〈期望服務與服務績效影響服務品質評量之研究〉，《台大管理論叢》，9（1）：153-176。
- 崔立新（2004）。《服務業品質評量》。台北：五南圖書出版有限公司。
- 陳正男、蘇雲華（1996）。〈對服務品質領域現行理論模式邏輯思維之評論〉，《國立雲林技術學院學報》，52（2）：35-45。
- 陳育君（2002）。〈應用PZB服務品質模式在國小資優班獨立研究教學品質評鑑之研究〉，國立台東師範學院碩士論文。

- 陳耀茂 (1999)。《全方位服務實戰寶典》。台北：中衛發展中心。
- 傅和彥、黃士滔 (2004)。《品質管理——觀念、理論與方法》。台北：前程企業管理有限公司。
- 經濟部 (2004)。《我國產業結構變動》。台北：經濟部統計處。
- 楊福清 (1998)。〈服務業服務品質與全面品質管理之探討——服務品質評估構面之建立〉，《華醫學報》，9：43-54。
- 楊綺紅 (2002)。〈多校區大學學生對學校服務品質之研究〉，私立銘傳大學管理科學研究所碩士在職專班碩士論文。
- 趙德榮 (2003)。〈技職教育學習資源服務品質模式建立之研究——以空軍航空技術學院為例〉，私立義守大學管理科學研究所碩士論文。
- 蔡政和 (1998)。〈高等教育行政服務品質衡量模式之建構——以元智大學為例〉，私立元智大學工業工程研究所碩士論文。
- 鄭少康 (2001)。〈服務品質量表建構探討〉，《國立台灣體育學院學報》，9：485-500。
- 盧懿娟、丘宏昌 (2004)。〈內部行銷七要件〉，《經理人月刊》，7：36。
- 謝依靜、丘宏昌 (1998)。〈服務品質理論及衡量方法之探討〉，《企銀季刊》，22(1)：53-72。
- 戴久永 (2002)。《品質管理》。台北：智勝文化事業有限公司。
- 簡君蓉 (2000)。〈國民中學學校服務品質缺口模式問卷發展與應用之研究〉，國立暨南國際大學教育政策與行政研究所碩士論文。
- 譚家瑜 (1997)。《贏得顧客心》。台北：天下文化出版社。
- Astin, A. W. (1993). *What matters in college?* San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Brown, T. J., Churchill, G. A., & Peter, J. P. (1993). Improving the measurement of service quality. *Journal of Retailing*, 69, 127-139.
- Bouman, M., & Wiele, T. V. (1992). Measuring service quality in the car service industry: Building and testing an instrument. *International Journal of Service Industry Management*, 3, 4-16.
- Carman, J. M. (1990). Consumer perceptions of service quality: An assessment of the SERVQUAL dimensions. *Journal of Retailing*, 66(1), 33-55.
- Cronins, J. J., & Taylor, S. A. (1992). SERVPRF versus SERVQUAL: Reconciling performance-based and perceptions-minus expectations measurement of service quality. *Journal of*

- Marketing*, 58 (1), 125-131.
- Fisk, R. P., Bitner, M. J., & Brown, S. W. (1993). Tracking the evolution of the service marketing literature. *Journal of Retailing*, 69, 61-103.
- Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. (1994). *Service management for competitive advantage*. New York, NY: McGraw-Hill.
- Foster, S. T. (2004). *Managing quality: An integrative approach* (2<sup>nd</sup> ed.). Upper Sanddle River, NJ: Pearson Prentice Hall.
- Garvin, D. A. (1984). What does product quality really mean. *Sloan Management Review*, 26, 25-43.
- Gronroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, 18 (4), 36-44.
- Hill, F. (1997). The implications of service quality theory for British higher education: An exploratory longitudinal study. *Journal of General Education*, 46 (3), 207-231.
- Kotler, P. (1984). *Marketing management: A strategic planning approach*. New York, NY: McGraw-Hill Book Co..
- Lewis, R. C., & Booms, B. H. (1983). The marketing aspects of service quality. In L. Berry, G. Shostack, & G. Upah (Eds.). *Emerging Perspective on Service Marketing* (pp. 99-107). Chicago, IL: American Marketing.
- Lovelock, C., Wirtz, J., & Keh, H. T. (2002). *Services marketing in Asia: Managing people, technology, and strategy*. Singapore: Prentice Hall, Inc..
- Maslow, A. H. (1954). *Motivation and personality*. New York, NY: Harper & Row Publishers, Inc..
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1985). A Conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49 (4), 41-50.
- . (1988a). Communication and control processes in the delivery of service quality. *Journal of Marketing*, 52 (2), 35-48.
- . (1988b). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perception of service quality. *Journal of Retailing*, 64 (1), 12-40.
- . (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New

- York, NY: Free Press.
- . (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Retailing*, 67 (4), 420-450.
- Pitt, L. F., Watson, R. T., & Kavan, C. B. (1997). Measuring information systems service quality: Concerns for a complete canvas. *MIS Quarterly*, 21 (2), 209-221.
- Reeves, C. A., & Bednar, D. A. (1994). Defining quality: Alternatives and implications. *Academy of Management Review*, 19(3), 419-445.
- Regan, W. J. (1963). The service revolution. *Journal of Marketing*, 27, 32-26.
- Sasser, E. W., Olsen, P. R., & Wyckoff, D. D. (1978). *Management of service operation*. New York, NY: Allyn and Bacon.
- Smith, A. M. (1995). Measuring service quality: Is SERVQUAL now redundant? *Journal of Marketing Management*, 11, 257-276.
- Soutar, G., & McNeil, M. (1996). Measuring service quality in a tertiary institution. *Journal of Educational Administration*, 34 (1), 72-82.
- Teas, R. K. (1993). Consumer expectation and the measurement of perceived service quality. *Journal of Marketing*, 57, 38-59.
- Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (1996). *Service marketing*. New York, NY: McGraw-Hill.



## 附錄

## 大學教官服務品質調查問卷

## 第一部分：問卷內容

您期望的教官表現						問 題	您實際感受的教官表現					
非常重視	重視	稍微重視	稍微不重視	不重視	非常不重視		非常符合	符合	稍微符合	稍微不符合	不符合	非常不符合
6	5	4	3	2	1		6	5	4	3	2	1
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1.教官會以公平合理的方式處理您的問題。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2.教官教學態度認真。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3.教官對校園安全事件會立即妥善處理。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4.教官的服務過程會保障您個人隱私。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	5.教官對軍訓課程準備充分，內容講解清楚。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	6.教官具有執行相關服務的專業能力。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	7.教官的品格值得您信任。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	8.教官不會因為您的職位身份，在提供服務時有差別的待遇情形。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	9.教官會以熱忱親切的態度服務您。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	10.當有教官到場協助您解決問題時，您會覺得安心。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	11.教官會與您互動良好。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	12.當您有問題時，教官會給您有益的建議。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	13.教官會耐心傾聽您的問題。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	14.教官會適時鼓勵您的優良表現。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	15.當您有問題時，教官會立即理解您所表達的意思。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	16.教官會瞭解您的特殊需求。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	17.教官會在您在方便的時間與您溝通。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	18.值勤教官會提供您全天候24小時的服務。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	19.教官會以和善的態度回應您的問題。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	20.教官會重視您的反應意見，並有積極的改善意願。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

(續上頁)

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	21.對於您的疑問，教官會願意詳細解說服務內容。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	22.教官對於您的抱怨會明快處理或說明。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	23.教官會有良好的聲譽和口碑。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	24.教官會讓您知道服務將在何時被執行。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	25.當您遇到任何問題，教官會熱忱協助您解決。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	26.教官的服務能力會讓您信賴。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	27.教官會提供您正確的服務。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	28.教官會適時公告或宣佈正確資訊。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	29.教官會主動積極地協助您解決問題。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	30.教官關心您的安全，經常會收到宣導的注意事項。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	31.教官會經常主動詢問和關心您生活情形。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	32.教官會採納您建設性的意見。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	33.教官會運用教室多媒體設備輔助教學。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	34.教官室會有現代化的硬體設備（如電腦、電話、傳真機、影印機）。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	35.教官室各項申辦文書說明清楚、填寫方便。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**第二部分：學生基本資料：**

請您依據實際情形，在以下適當的選項內的打✓。

1.性別： 1.男  2.女。

2.年級：大學部（日間）  1.一  2.二  3.三  4.四 年級。

3.您所就讀的學校類別： 1.公立  2.私立。

4.居住情形： 1.住家通勤  2.學校宿舍  3.校外賃居。

5.是否擔任班級幹部： 1.是  2.否。

6.工讀情形： 1.校內工讀  2.校外工讀  3.無。