

逢甲大學學生報告 ePaper

報告題名：高等教育服務品質之學生滿意度

—以逢甲大學商學院大三學生為例

作者：盧思穎、陳玟琪、張家鳳、黃秋華、陳夏美、黃欣榆

系級：經濟系四年乙班

學號：D9660968、D9661086、D9640367、D9660954、D9660822、D9660819

開課老師：李文傳

課程名稱：綜合專題研究

開課系所：經濟系

開課學年：99 學年度 第 1 學期

中文摘要

以往擁有高等學歷的人，占人口的比率偏低，但近幾十年來，隨著大學大幅度地增設，錄取率也逐年上升，因此，擁有高等教育學歷的人越來越普遍。現在大部分公司在雇用員工時，也都把大學學歷當作最基本的徵才必備條件，因此，大部分的人為了因應未來的求職需要，至少會讀到大學學歷為止，故使得全臺灣大學蓬勃發展。但近年來因受到少子化影響，導致各大學的招生率逐年下降，甚至有的大學因招生人數嚴重不足，最終無法生存下去，所以學校應致力於突破舊有窠臼，提升其整體競爭力，以做為其永續經營之動力。

回顧文獻後發現，顧客滿意度與服務品質大都用於營利事業中，極少針對高等教育這方面下做討論。本研究以高等教育的服務品質來探討學生滿意度，先規劃出高等教育服務品質的構面，並以逢甲大學商學院學生為例，製作問卷，從「行政單位」、「課程安排」、「教育品質」、「教育資源」、「校園環境」、「社會網絡」這六大構面中，得出本校學生對於高等教育服務品質的滿意度究竟為何。

問卷統計結果，「我對學校周邊生活機能的便利度感到滿意(食物、日常生活用品)」、「我覺得圖書館提供的讀書環境很好」、「我對學校提供的運動設施感到滿意(ex. 體育館)」是高等教育服務品質當中，學生最滿意的問項。從各個構面來看，學生對「校園環境」最為滿意。問項中最差的則是「課程安排」裡「許多想選修的課跟必修課衝堂」。從各個構面來看，學生最不滿意的則為「課程安排」。最後以「綜合以上，我對這所學校感到滿意」來表示整體滿意度，根據統計結果得出本校學生對於逢甲大學感到不錯的結論。

關鍵字： 學生滿意度、高等教育、服務品質

目次

第一章 緒論.....	1
第一節 研究動機.....	1
第二節 研究目的.....	2
第三節 研究流程.....	2
第二章 文獻探討.....	4
第一節 高等教育服務品質的定義.....	4
第二節 高等教育服務品質的衡量指標－學生滿意度.....	9
第三章 問卷設計、蒐集與資料分析.....	17
第一節 問卷設計與蒐集.....	17
第二節 資料統計.....	19
第四章 研究方法與實證結果.....	37
第一節 研究方法.....	32
第二節 結果分析.....	32
第五章 結論與建議.....	49
第一節 研究結論.....	49
第二節 研究建議.....	50
第六章 參考文獻.....	52
附錄.....	57

表目錄

表 2-1	6
表 2-2	8
表 2-3	10
表 2-4	13
表 2-5	16
表 3-1	17
表 3-2	23
表 3-3 (a)	27
表 3-3 (b)	28
表 3-3 (c)	29
表 3-3 (d)	30
表 3-3 (e)	30
表 3-3 (f)	31
表 3-4	31
表 4-1	34
表 4-2	35
表 4-3	36
表 4-4	38
表 4-5	39
表 4-6	40
表 4-7	41
表 4-8	41
表 4-9	42

表 4-1 0.....	4 2
表 4-1 1.....	4 3
表 4-1 2.....	4 6
表 4-1 3.....	4 6
表 4-1 4.....	4 7
表 4-1 5.....	4 7
表 4-1 6.....	4 8



圖目錄

圖 1-1	3
圖 3-1	20
圖 3-2	20
圖 3-3	21
圖 3-4	21
圖 3-5	32



第一章 緒論

民國五十年，本校奉教育部令准予立案，為了紀念丘逢甲先生而命名為「逢甲工商學院」，經過漫長的歲月與艱辛的過程，民國六十九年，正式改制逢甲大學，並將原有科系分為五所學院，分別為研究學院、工學院、商學院、管理學院、理學院。逢甲大學每階段在不同的校長帶領下，有著不同的進步，並朝向全方位的發展，目前擁有八個學院，工學院、商學院、理學院、建設學院、資電學院、人文社會學院、經營管理學院、金融學院，共三十五學系，另外還有五十餘所碩士班及碩士在職專班，十數所博士班，以及其他多元的進修管道與終身學習推廣班，成為學生破兩萬人大關的都會大學，從民國九十五年開始，其努力得到了教育部的肯定，成為教學卓越大學並獲得高額補助。本校還帶動了周遭繁榮，形成了知名的逢甲商圈，還因此有夜市大學之稱。

第一節 研究動機

大學為一個培養人才的重要場所。目前國內大學數量持續增加，在資源有限的情況下，導致大學教育資源分配不均。且近年出生率逐漸降低，使得未來各個大學都將面臨招生人數不足的現象。再加上台灣教育制度的改革，由原來的聯考制度改變為多元入學方案，使得學生對於大學的選擇性更多，因此各個大學近幾年都非常重視招生。各大學之間彼此競爭非常激烈，為了生存下去，唯有增加自我實力，提高其競爭優勢。而如何增加競爭力，提升自我品質是一重要課題。服務品質是營利事業中提高買氣的重要部分，在這裡我們把它套用在非營利事業—教育，學生是消費者，學校則是商家，所以學校應提高其服務品質以吸引學生。但是學校所執行的政策，所訂定的發展，往往都是從經營管理階層或供給的角度

高等教育服務品質之學生滿意度：以逢甲大學商學院大三學生為例

等出發，較少從需求的角度出發。為此，本文旨在透過學生滿意度的調查，了解大學教育的服務品質好壞，並藉此提供給教育部或各大學訂定政策的方向。

第二節 研究目的

本研究針對逢甲大學—商學院的學生，設計問卷調查他們對大學教育服務的滿意度。本研究目的如下：

1. 了解學生對學校服務品質的滿意度。
2. 性別、系別對高等教育服務品質之滿意度的差異。
3. 希望本研究之結果，可供學校改革方案的參考。

第三節 研究流程

本研究首先建立高等教育服務品質的定義與觀點，再輔以學生滿意度作為其衡量指標，然後加入基本資料分析，探討商學院裡不同系別、性別、有無社團與住宿經驗的學生，對於相同的服務品質是否會有不同之滿意度。本研究流程如下圖所示，首先藉由研究動機確認研究目的，接著探討「高等教育服務品質」與「學生滿意度」等相關文獻，並建立研究架構，確認研究對象—逢甲大學商學院之大三學生，進而設計問卷，發放回收問卷後，篩選出有效問卷，藉由統計分析軟體—SPSS 予以分析結果，最後匯整出結論。



圖 1-1 本研究流程圖

第二章 文獻回顧

Astin (1933) 研究指出學校的教育品質，深深影響著學生的滿意度。Palmer (1988)曾說企業為了提升其競爭優勢，以提高服務品質來增加顧客滿意。我們把這套理論套用在學校教育，因為現在大學眾多，但學生人數卻逐年下降，因此如何吸引學生就讀，是學校生存的關鍵。Tan and Kek(2004) 研究指出大學教育服務是否能增加學生之滿意度是衡量高等教育服務品質的指標。

根據以上說法及前面的研究動機，本章回顧相關論文，針對高等教育服務品質及學生滿意度的定義與衡量指標深入探討。

第一節 高等教育服務品質的定義

一. 高等教育的定義

根據維基百科(2010)，高等教育是各個大專院校所提供給學生的各種教育，例如：文科、理科、工科、商科……等等，進入大專院校的條件為需有高中職學歷，並符合學校所要求的成績，畢業後給予學位”畢業證書作為完成學位的證明。高等教育是一種教育的方式，是學生在校學習的最後一個階段，更是進入社會的腳踏石。高等教育是教授高等知識、技術與文化的機構，在教育的同時也延續創新了社會價值、行為模式和道德標準。

Litten(1981)認為大學所需具備的所需具備的基本要點，大學不僅是教育學生知識，也是社會獲取新知的地方。且大學具有獨特的行事風格，用於保護智慧財產權，其優點：尋找事物的真相、高標準的道德觀、獨立的判斷力與分辨事情的

重要性。社會對大學的各種期望與大學本身的行進方向應予以平衡協調。社會對於大學的推崇是因為大學可研究出更高深的知識與技術，而其帶來的利益是非常龐大，所以大學應努力研究知識與技術來回饋社會。大學就像是賣家，而產品就是「教育」，但學生往往用主觀去評估產品品質的好壞，因此，學生應以客觀的角度來評論學校教育。

國際教育委員會發表的報告「學習：蘊藏寶藏」(Learning: The Treasure Within) (1996)提到大學應該提供多元化的教育，落實教育機會均等，成為科學與研究的中心，提供職業證照與終身學習的教育訓練場所，以及與國際其他大學的合作。前加州大學校長 Clark Kerr 的「大學之功能」(The Uses of the University)書中認為大學以融入社會中，成為知識工業的場所。

二. 服務品質的定義

服務品質的定義有很多說法，參考各家學說後，分為以下四類：

第一類為服務品質高低決定於符合顧客原先期望的程度。美國品管協會(ASQC)及歐洲品管組織(EOQC)認為服務品質是商品或服務內容後符合預定需求。Parasuraman, et, al., (1988)對服務品質的定義：消費者用態度來衡量服務的長期整體評價，而服務品質的產生發生在消費者對服務的期望與實際感受兩者之間的差距。Crosby(1979)也認為服務品質是指顧客期待獲得的服務與實際得到服務後，兩者間的差距。徐堅白(民 89)、Lewis and Vincet(1990)認為服務品質是滿足顧客需求的程度；第二類為服務品質是種主觀感覺。Garvin(1983)認為服務品質是一種主觀的感覺，品質好壞都是顧客個人的想法，欠缺客觀的思考。Heskett(1992)認為服務品質的高低決定於消費者的主觀認知。當認知高於原先期待，服務品質高；認知低於原先期待，服務品質則低。；第三類為服務品質決定於傳遞服務的

高等教育服務品質之學生滿意度：以逢甲大學商學院大三學生為例

過程及得到服務的結果。Lehtinen(1982)從顧客的角度來看服務品質,他認為服務品質具備兩種品質:過程品質及產出品質。過程品質是指顧客接收服務過程中的主觀感覺；產出品質則是顧客對於服務結果的滿意度。

綜合以上學者對於服務品質的定義，可以發現決定服務品質最關鍵的要素是消費者，消費者的感覺決定服務品質高低。消費者的感覺不只是決定於服務結束後的結果，接受服務的過程也可能影響其想法。

表 2-1 服務品質的定義

定義	學者(年代)
服務品質高低決定於符合顧客原先期望的程度	美國品管協會(ASQC) 歐洲品管組織(EOQC) Crosby(1979) Parasuraman,et,al.,(1988) 徐堅白(民 89) Lewis and Vincect(1990)
服務品質是種主觀感覺	Garvin(1983) Heskett(1992)
服務品質決定於傳遞服務的過程及得到服務的結果。	Lehtinen(1982)

資料來源：作者自行整理

三. 高等教育服務品質的定義

前面我們分別探討了高等教育以及服務品質的個別定義，得知高等教育為提

高等教育服務品質之學生滿意度：以逢甲大學商學院大三學生為例

供多元化的教育並讓社會及教育相結合的地方。服務品質為消費者的主觀感覺，為其接受服務的過程與服務結束後的結果的影響。本節主要目的為探討高等教育服務品質，把教育套用在企業管理的觀念—服務品質上。

吳清山與黃旭君（1995），連清唐（2004）認為教育服務品質是指，能不斷的持續改進策略跟方法，以求達到訂定的目標，而且其結果等於或大於學生、家長及社會的需求與期望。Deming（1982）指出教育之服務品質是一個抽象化的名詞，學生、家長與社會是教育的消費者，而把它套用在學者所定義的品質裡，不斷的改進以等於或大於消費者的需求及期望。

近年來歐美學校因為國際競爭壓力，為了追求大學教育的品質，而把企業管理的效益、品質等觀念套用在教育裡。陳德華（1998）認為先進國家強調高等教育品質的主要原因是，目前學生數量增加，也新設很多大學，在教育支出有限的額度下，如何分配經費、以及經費的縮水，都可能會影響教育的品質。Wright and O'Neill（2002）認為在營利事業中，好的服務品質可以帶給消費者好的感受，同時也可用在非營利事業，例如：教育服務。Wright（1996）則主張現在大學應把重視學生的需求、期望與實際感受的差異當做管理教育的參考。O'Neill and Palmer（2004）也同意在高等教育裡，服務品質的注重程度不斷增加。法國在1985年成立「國家評鑑委員會」（Comité National d'Evaluation, CNE），主要是評鑑高等教育機構，鼓勵學校自我評鑑，負起品質的保證。澳洲政府在1990年代發表「高等教育：品質與多樣性」（Higher Education: Quality and Diversity）的政策宣言，注重於大學品質保證並會單獨審核大學政策與程序。楊國賜（2003）也說目前國際主流是用增強教育服務品質發展高等教育。

好的教育服務品質，是學校的優勢，可以增加人才，影響社會，甚至是國家。蕭亦志與陳漢陽（2004）說，高等教育的服務品質是影響競爭力的重大因素，好

高等教育服務品質之學生滿意度：以逢甲大學商學院大三學生為例

的高等教育之服務品質可以增加人才，進而使之社會進步。LeBlanc and Nguyen (1999) 好的服務品質是學校的優勢，也可以影響學生的續讀意願。

Psacharopoulos and Harry (1994)，De Geyndt(1996)，Borenztein,et al.(1998)皆說，好的教育可以帶來好的勞動力，就是所謂的人力資本。

表2-2 高等教育服務品質的定義與觀點

定義與觀點	學者 (年代)
認為教育服務品質是指，能不斷的持續改進策略跟方法，其結果等於或大於學生、家長及社會的需求與期望	Deming (1982) 吳清山與黃旭君 (1995) 連清唐 (2004)
主張現在大學應把重視學生的需求、期望與實際感受的差異當做管理教育的參考	Wright (1996)
在高等教育裡，應注重服務品質	Deming (1982) 澳洲政府發表「高等教育：品質與多樣性」的政策宣言(1990) 陳德華 (1998) Wright and O'Neill (2002) 楊國賜 (2003) O'Neill and Palmer (2004)
好的高等教育之服務品質可以增加人才。	Psacharopoulos and Harry (1994) De Geyndt(1996) Borenztein,et al.(1998) LeBlanc and Nguyen (1999) 蕭亦志與陳漢陽 (2004)

資料來源：作者自行整理

第二節 高等教育服務品質的衡量指標－學生滿意度

一. 滿意度的定義

在進入討論學生滿意度的主題之前，本節先就滿意度的定義做初步的說明。以下是早期各家學者針對滿意度的研究文獻中，所得出的多種定義。

Oliver and Desarbo(1988)，Forbell(1992)，魏明堂（2002）認為我們對於獲得產品時或在消費體驗裡所做出的評論即為滿意度，他們主張滿意度是一種抽象的詞，是一種由各方面的認知所彙整起來的感覺，是表現一個人對於事物的感受程度，也是一種態度，自我感覺良好對於該事物的態度就趨向於正面，若有不喜歡甚至是厭惡的感覺產生，當然就會趨向於負面的態度，因此滿意程度是一種很主觀的表示方式。

楊國樞(1980)與陸洛(1998)說明有關滿意度的基本定義，其實和生活適應、心理健康、幸福感等意涵非常接近，甚至彼此之間相互產生交集。另外，楊國樞(1980)在闡述幸福感時，認為幸福感高低所代表的概念，是指一個人針對目前生活的狀況所感受到的全部滿意與快樂程度。

Howard and Sheth(1969)，Hempe(1977)，Churchill and Suprenant(1982)，Engel et al.(1986)，Teas(1993)，楊綺紅(2002)指出決定滿意度的高低，是顧客判斷他所犧牲與得來的回報是否均衡的認知情況，在顧客使用產品之後，會評估產品實際成效與購買前的預先期望是否一致，當二者一致時，顧客將會感到滿意；當二者不一致時，顧客將會感到不滿意，而當滿意度低於消費者的可接受程度時，消費者在未來會拒絕繼續使用該項產品或服務。

Kotler(1991，2000)認為一個人所感受到的滿意程度高低，是從他對產品的功用特性、實際使用結果的認知與個人心裡面對產品的期望，在兩者之間比較後

所形成的，當一個人體驗其整個過程的經驗裡，就會對其服務所產生的預先期望與實際認知兩者之間的差距進行個人評估，差距愈小代表其滿意度愈高，因此滿意的標準為實際感受到的產品功能與預先期望的產品功能兩者之間所形成的差異函數，而滿意度也就是消費者對某一服務的事前心理預先期望與事後實際感受的認知兩者之間的差異程度比較過程，

總而言之，就算是接觸到同一件事物，每個人內心的滿意程度也不會完全相同，因此，可以得知滿意度是一種非常主觀的概念，當期望與認知的差距愈來愈小時，相對的，滿意程度就會越來越高，另外，期望與認知間的差距亦可做為生產者改善其服務行為之依據。

表2-3 滿意度的定義

定義	學者(年代)
滿意程度是一種很主觀的表示方式	Oliver and Desarbo(1988) Forbell(1992) 魏明堂 (2002)
滿意度的基本定義非常接近生活適應、心理健康、幸福感等意涵	楊國樞(1980) 陸洛(1998)
顧客判斷他所犧牲與得來的回報是否均衡的認知情況	Howard and Sheth(1969) Hemple(1977) Churchill and Suprenant(1982) Engel et al.(1986) Teas(1993) 楊綺紅(2002)
一個人所感受到的滿意程度高低，是從他對產品的功用特性、實際使用結果的認知與個人心裡面對產品的期望，在兩者之間比較後所形成的	Kotler(1991, 2000)

資料來源：作者自行整理

二. 學生滿意度的定義

郭永順(2004)提出了學生滿意程度的看法，他主張滿意度是一種主觀的認知，對於學習方面的滿意程度是對學習的感覺與態度有無達到個人的滿意標準，本身對學習感覺符合個人滿意標準之上的，意味著此學生對於學習成效是滿意的，反之亦然。因此學校向學生提供的教育是否符合學生的期望，也是會影響學生對於該學校的滿意程度。

黃秀穗(2007)提出了求學階段的滿意程度也會影響到自己未來生涯規劃的方向，在大學求學階段中，可能對於求知的慾望或是在求學過程中得到了滿足及信心，在未來畢業後可能會繼續深造唸研究所，有的則是體會到現實生活中專業技能的重要性，而在畢業後往就業職場上發展。

秦夢群(1998)，張家宜(2000)，曹仁德等(2003)，林俊瑩(2004)，認為學校如同一個社會組織，學校的每個部門亦或是教職人員及學生都扮演著重要的角色，彼此的關係互動及溝通都會影響學校的滿意程度，滿意程度若是愈高，對於學校的永續發展有其正面的影響，也可以作為其他相關教育方面的參考依據，而且在學校的每一成員在校園環境生活當中彼此都息息相關，這種關係也是我們在社會環境中不可或缺的一環。

Baker(1998)認為每個學生對於學校所提供的教學環境以及服務品質等等的感受都不相同，每個學生都有自己個人的主觀看法。Astin(1977)主張大學生與學校的關係較為密切，因為大學生自己的時間跟精力大部份都用在學校上，因此大學生對於學校的感受有很大的影響力，所以大學生的滿意程度是學校評鑑上相當

重要的參考指標。

Anderson(1981)，Tinto(1987)，Gielow and Lee(1988)，也認為大學生對於學校的評價是評估大學辦學成效不可或缺的參考資料，因為他們覺得從學生的滿意程度可看出學生有沒有融入校園生活當中，換言之，學生的滿意程度與對於校園的適應力有極大的相關性。因此，Beltyukova and Fox (2002) 提出許多美國的大學都定期的實施學生對學校的滿意度調查，進而了解學生對學校的感受，並以此做為改進的依據，這對學校以及學生都是有正面的影響。

總結來說，每個學生對於學校的服務品質及教學環境的感官認同都不相同，當學生對於學校的正面評價愈高，亦即對該學校的滿意程度也就愈高，因此學生對於學校的措施不管是行政或是政策方面，都會影響學生對於學校的評價。

表2-4 學生滿意度的定義

定義	學者(年代)
主張學習方面的滿意程度是對學習的感知與態度有無達到個人的滿意標準	郭永順(2004)
學校如同一個社會組織，每個人的關係互動及溝通都會影響學校的滿意程度	秦夢群(1998) 張家宜(2000) 曹仁德等(2003) 林俊瑩(2004)
認為每個學生都有自己個人的主觀看法	Baker(1998)

資料來源：作者自行整理

三. 學生滿意度的衡量指標

謝小苓(2005)把學校滿意度的探討的構面分為十二面，課程內容、師生關係、圖書館、諮商服務、文化活動、行政品質、行政態度、活動設施、權益保障、宿舍、生活機能和環境景觀，並以「你會推薦他人就讀這所學校嗎？」作為學生對學校總體評價的指標。結果，她發現是否會推薦他人讀這所學校與對學校的滿意度成正比。同時，她也指出宿舍與生活機能這兩項，不會影響學生推薦該學校的意願；課程內容、圖書館、師生關係與文化活動等則對大學生推薦該學校的意願影響較大。對於行政單位，學生滿意行政人員的服務態度但卻不滿意行政效率。整體來說學生對學校的肯定與學校聲望是一致的；學生覺得學校對他的未來職涯有幫助，對學校的滿意度就愈高。不推薦學校的學生不見得就對學校的措施特別不滿，有可能是因為課程內容、師生關係不易觀察；在宿舍、生活機能、校規執行、申訴管道與權益保障等方面因為容易實際感覺到所以易引起學生不滿。綜合以上，大學生在考慮要不要推薦學校時，最在意的是教育活動內涵是否豐富，而教育活動內涵包含課程內容、圖書館與文化活動，而校規執行、申訴管道與權益保障等則反映出學校是否尊重學生心聲。

謝亞恆與林俊瑩(2007)探討社會網絡、學校教學品質與學校滿意度之關聯性，主要研究「社會網絡」與「學校教學品質」如何影響台灣地區大學生對學校滿意度的評價，該文章得出社會網絡與學校教學品質這兩個變項對學校的滿意度探討上都有其顯著影響。黃毅志(1999, 2002)、Emirbayer and Goodwin(1994)指出「社會網絡」是人、團體、事物間所連結的關係，即為社會關係，並非是個體間的關係，包括社團活動參與、同儕關係、師生關係以及行政人員的關係。Lawn(1991)指出「學校教學品質」是針對各種背景的學生，教授最適合的課程計畫。其中，當學校的教學品質愈好，學生對於學校的滿意度就會愈高。但是，社會網絡對學校滿意度的各個層面影響卻未必是正面的，亦即當社會網絡愈好，學生對學校的滿意度卻未必隨之增高。學生與同學關係以及行政人員關係愈好，表

示學生對學校的滿意度會愈高。但是，社團活動參與與師生關係卻不一定。在學校教學品質這個變數中，學生對學校的滿意度愈高，則表示學校對於學生在基本學習能力與社會適應能力之培養幫助越大。該文章研究其因果關係時發現，不同性別、父親年齡以及家庭收入的學生，會因為對學校教學品質的感受不同，或者因為社會網絡的優劣，而導致其學校滿意度的結果有所差異。

陳碩琳(2003)研究學生的目標導向、學習滿意度與學習績效的相互關係，但本文主要針對學習滿意度這一點做深入的探討，該文章將學習滿意度分為五大構面，分別是學習環境：教師的教學型態、教學方式、教學資源中心提供的教學軟、硬體設備等；行政品質：包含各種有形或無形的教學服務、行政支援，例如學校實體設備、服務提供者的能力、行政人員與學生間的互動等；教師素養與教學態度：學生對教師的專業智能、上課態度、教學方法與解釋能力，所感受到之滿意程度；課程：學生在學習期間，對其課程的難易度、妥適性及進度安排之滿意程度；人際關係：學生在學習過程中與教師、同儕及教育訓練單位行政人員間之人際互動，所感受到的滿意程度。她認為影響學生滿意度有以下三個因素，第一是學生個人因素：學生個人之背景(性別、年齡、學歷等)、心理特質、學習動機之取向與強度等；第二是教師與課程因素：教師之特質、教學行為、課程內容、對學生之態度等；第三是學校因素：學校環境、行政與政策等。根據問卷結果，學生對於學習滿意度整體普遍偏低，與師生關係、行政人員的互動及同儕關係的滿意度為一般，對於課程的安排、難易度則滿意度較低。

張家宜(2000)研究國內公私立大學的學生滿意度，並且得出在有限的資源中如何在高等教育裡做最有效率的分配。作者將影響學生滿意度的基本要素分成五大構面，分別是辦學理念：創校使命及政策推動；組織文化：歸屬及開放性；校園環境：硬體建設、校園規劃及安全；教學單位：教學效果、師生關係及輔導；行政單位：註冊、圖書、電腦及服務態度。最後得出的結論發現，課業輔導滿意

高等教育服務品質之學生滿意度：以逢甲大學商學院大三學生為例

度所占比例最高，而其中又以我的指導教授(或導師)親切友善這一項滿意度較高。滿意度次高的是支援系統及課業輔導，其中又以圖書館員能有效提供幫助、親切友善，以及醫務室的人員具備應有的專業知能這兩項為較滿意。總體而言，大學生對學校滿意度普遍較低。作者建議學校應在有限的資源當中，在行政、服務及教學中尋找最適合的分配。

張美香等(2006)設計了一份問卷，藉此了解學生對於學校教育品質的滿意程度，以及教育品質滿意度和顧客忠誠度之間的關聯。把服務品質滿意度分為四個因素構面，舒適的學習空間與充足的設備：提供足夠的語言視聽教室、舒適的上課環境(光線、空調等)；良好的行政效率與態度：行政單位行政效率良好、行政人員有良好的服務態度；良好的師生關係：老師會關心學生的學習狀況；交通便利與生活機能完善。她發現，大一新生對學校服務品質的滿意度較高年級的滿意度高，因為老師較關心新生的適應程度。另外，不同性別對於學校服務品質的滿意度，則是男生會高於女生。不同學系的學生對學校服務品質的滿意度並無差別。服務品質的好壞對於院系所的整體服務滿意度以及學生是否會推薦這所學校皆有正面影響。所在位置交通的便利度以及實習空間與設備則會影響學生的忠誠度。故學校應增加交通便利性、改善行政人員服務態度、提升行政單位行政效率、提供充分的實習設備、改善生活機能的完整性及擴充實習空間。

表2-5 學生滿意度的衡量指標

衡量指標	學者(年代)
行政單位	陳碩琳(2003) 謝小芬(2005) 張美香等(2006)
課程安排	陳碩琳(2003) 謝小芬(2005)

教學資源	陳碩琳(2003) 謝小芬 (2005) 張美香等 (2006)
教學品質	陳碩琳(2003) 謝亞恆與林俊瑩 (2007)
校園環境	謝小芬 (2005) 張美香等 (2006)
社會網絡	陳碩琳(2003) 謝亞恆與林俊瑩 (2007)

資料來源：作者自行整理

第三章 問卷設計、蒐集與資料分析

本章主要針對問卷的設計、資料蒐集等問題說明。首先對問卷的設計加以列表說明，將教育品質分成幾項構面；其次說明問卷的內容以及調查的資料，最後再將資料做簡單分析。

第一節 問卷設計與蒐集

一. 問卷設計

本研究是以學生的觀點，探討學校提供的教育品質。因此，問卷部分分為三大部分，第一部分為基本資料，共有四題，依序為性別、科系別、住宿經驗以及社團經驗。第二部分為教育品質的指標，共六大構面 33 個題目，如表 3-1。最後部分為綜合以上構面對學校整體的滿意程度。所有的尺度設計皆採用 Likert scale

的五分法(1932)，分別為非常不同意、不同意、普通、同意、非常同意，計算方式依序為一分至五分，用來衡量學生對於學校提供的教育品質的滿意程度。

表 3-1 教育品質與各問項

衡量之變數	問項
行政單位	<ol style="list-style-type: none"> 1. 我覺得行政人員有良好的服務態度 2. 當我有問題時，能在第一時間服務我 3. 我覺得學校請我們學生寫的教學評鑑(問卷)是有必要的 4. 我覺得學校提供的就業諮詢輔導對我有幫助
課程安排	<ol style="list-style-type: none"> 1. 許多想選修的課跟必修課衝堂 2. 我經常選到通識課程 3. 我覺得學校提供多元化的外語課程 4. 我對於自己系(所)開設的專業課程感到滿意 5. 我對於自己系(所)開設的實務課程感到滿意 6. 我對於通識中心開設的通識課程感到滿意 7. 我覺得學校開設的課程能提升我就業的競爭力 8. 我覺得學校提供的課程可以提升我考證照的能力
教學資源	<ol style="list-style-type: none"> 1. 我對學校提供的外語學習環境(ex. EZcafe) 感到滿意 2. 我覺得學校提供的企業實習機會很多 3. 我覺得圖書館提供的讀書環境很好 4. 我對學校提供的課後學習討論空間(圖書館除外 ex. 宿舍討論室等)感到滿意 5. 我對學校提供的電腦軟硬體設備感到滿意 6. 我對學校提供的上課環境感到舒服(光線、桌椅、空調) 7. 我對圖書館的外語學習館藏(圖書、視聽資料、雜誌及線上

	<p>學習資源)感到滿意</p> <p>8. 我很常在圖書館借到我要的書</p>
教學品質	<p>1. 我可以了解老師的上課內容</p> <p>2. 我覺得實習課對我有幫助(必修的實習課)</p> <p>3. 我覺得老師可以依據學生的程度而調整教學方式或進度</p> <p>4. 我覺得老師有準備完善的授課資料</p> <p>5. 我覺得上台報告有助於提高我的學習成果</p>
校園環境	<p>1. 我對學校周邊生活機能的便利度感到滿意(食物、日常生活用品)</p> <p>2. 我對學校提供的運動設施感到滿意(ex. 體育館)</p> <p>3. 我對學校提供的停車環境感到滿意</p> <p>4. 我對學校環境感到滿意(ex. 綠地、校園大小)</p>
社會網絡	<p>1. 我對學校提供的安全住宿環境感到滿意</p> <p>2. 我覺得抽到學校宿舍很容易</p> <p>3. 我對學校的多樣化社團感到滿意</p> <p>4. 我對學校舉辦的藝文活動感到滿意(ex. 通識沙龍)</p>

二. 研究對象

本研究對象為逢甲大學商學院大三的學生，依序為會計系、經濟系、國貿系、財稅系、合經系、統計系、企管系、財金系、風保系，共計十個科系，捨棄大一及大二的原因為，大一新生與大二學生才剛進入這所學校，對學校的接觸有限比不上大三學生。然而大四學生，雖然有深入的了解，但因開設的必修課程較少，故能回收的問卷有限，因此我們選擇對學校各方面的措施有較穩定看法的大三生做為該問卷內容的調查對象。

問卷總計共發放 800 份，回收合計為 722 份，有效問卷 687 份，無效問卷 35 份，有效回收率為 85.9%。

第二節 資料統計

本研究之資料主要分三部分：第一部分為基本資料、第二部分為高等教育服務品質構面，最後為學校整體滿意度。本節將針對這些資料作敘述性統計分析。

一. 基本資料

首先，我們先對性別觀察，在有效問卷 687 份中，男性共 262 位，占總人數比率約為 38.2%；女性為 425 位，所占的比率為 61.8%，如圖 3-1。另外，以科系來看，會計系 14.3%、經濟系 12.2%、國貿系 10.6%、國企系 2%、財稅系 7.1%、合經系 5.9%、統計系 11.9%、企管系 10%、財金系 14.6%、風保系 15.5%，如圖 3-2。

再者，住宿經驗方面，共有 557 人有住宿經驗，所占比率高達 81.1%，如圖 3-3。造成這麼高的比例與學校給大一新生優先入住有關，即免抽籤就能入住的保障。社團經驗與否分別占的比例為 53.9%與 46.1%，彼此占的比率相差不大，如圖 3-4。

圖 3-1 性別

圖 3-2 科系

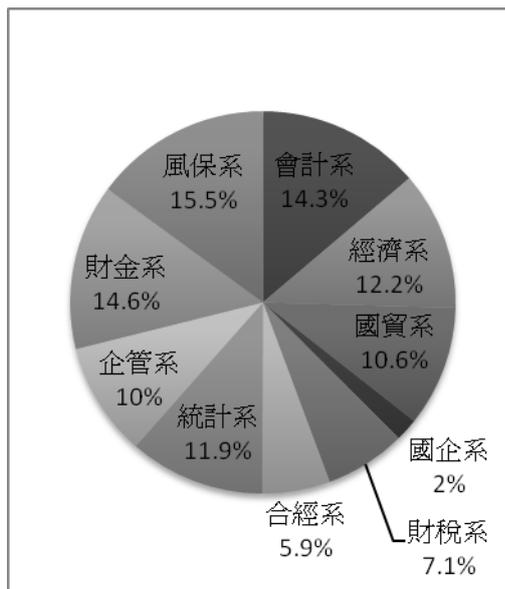
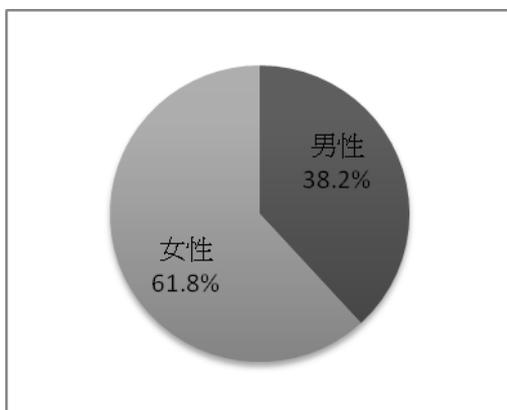
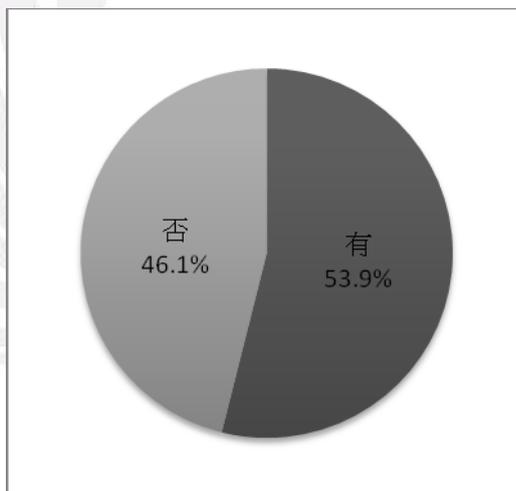
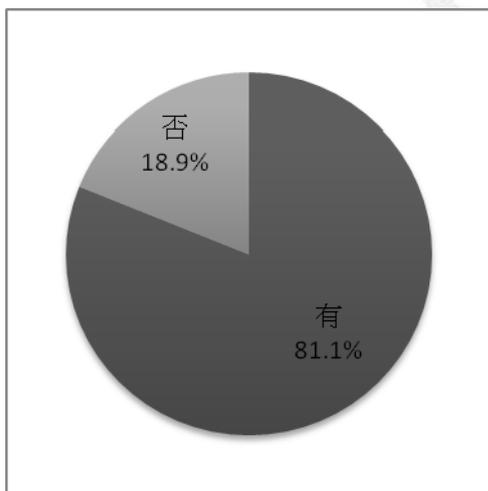


圖 3-3 住宿經驗

圖 3-4 社團經驗



二. 教育品質

關於學生滿意度各個題目問卷的平均數與變異數(或標準差)，如表 3-2 所示。最滿意的三項為「26.我對學校周邊生活機能的便利度感到滿意(食物、日常生活用品)」平均數為 4.11，因為逢甲位於市區，旁邊又有夜市環繞，購買食物、生活用品都相當便利，多數學生對此感到滿意。另外，「15.我覺得圖書館提供的

讀書環境很好」平均數為 4.00，顯示逢甲大學圖書館也受學生們喜愛，主要是因為圖書館將館內空間的讀書區域分為寧靜讀書區、及一般讀書區，還有團體討論室。讀書空間固定會有工讀生巡邏，以提供學生最佳的讀書環境，因此項滿意度為第二高。最後，「27.我對學校提供的運動設施感到滿意(ex.體育館)」平均數為 3.88，學校的運動設施除了戶外的操場、壘球場、游泳池外還有號稱五星級的體育館室內的有氧教室、健身房，提供多樣化的健身課程，深受本校同學喜愛，位居第三高。除這三項外，從各個構面來看，學生對校園環境較為滿意，平均數為 3.58，高於其他各項構面的滿意度。

相反地，而所有問項中，滿意度最差的則是課程安排中的「5.許多想選修的課跟必修課衝堂」平均數為 1.94¹，顯示學生對於學校課程安排較不滿意。其中有百分之四十三的人感到同意，會有這樣的現象主要是因為學生沒辦法自己排定必修課課表，必須依據班級課表上課，剩餘的時間才能選擇自己想選修的課程。這樣的結果，造成學生沒有太多選擇權，往往必須到大四必修課較少時，才有機會選修到自己想修的課程，因此滿意度偏低。「6.我經常選到通識課程」平均分數，有百分之三十七的人感到普通，百分之二十七的人感到不同意。顯示學生對於選到通識課程的滿意度偏低，主要原因是學校將通識課程分成三大類，社會、人文、自然，每一類必須修習導論及整合兩種。而必修課程的選課不自由，在剩餘的時間內，要選到符合的通識課程比較困難，如果還要依照自己的興趣來選通識課程，選擇性更少。大部分的人都是到大四才能把規定的通識課程修完。

教學資源中，以「14.我覺得學校提供的企業實習機會很多」的平均數 2.96，顯示滿意度也偏低，約有百分之五十的人感到普通，百分之二十的人感到不滿意。主要是因為學校的企業實習機會不多，資格上有限定條件，只有少數成績較好的同學有機會出去實習，況且系上沒有提供每位學生實習的機會。

¹ 此題為反項題，分數越高表示滿意度越低，經過反轉後，本題平均數為 1.94。

校園環境中，「28.我對學校提供的停車環境感到滿意」平均數為 2.82，約百分之二十的人感到不滿意，百分之十五的人覺得非常不滿意，整體滿意度也偏低。主要原因是因為逢甲位於市區，騎車比較便利，許多學生來到逢甲讀書都會攜帶機車。而學校車位分為兩種，免費的停車場為室外停車場，位子有限，通常早上九點後較難找到停車位。付費停車場，採取抽籤制，共有三區供學生做選擇，在有些尖峰時段還是容易有找不到停車位的狀況發生。

社會網絡中，以「31.我覺得抽到學校宿舍很容易」平均分為 2.56，約百分之二十四的人感到不滿意，另外百分之十九的人感到非常不同意。主要原因是學校只有保障大一新生住宿，大二到大四學生只能靠抽籤，但抽中機率不高，因此學生滿意度也較低。

表 3-2 學生滿意度各問項平均分數

衡量之變數	滿意度問項	平均數	標準差
行政單位	1.我覺得行政人員有良好的服務態度	3.16	.839
	2.當我有問題時，能在第一時間服務我	3.15	.791
	3.我覺得學校請我們學生寫的教學評鑑(問卷)是有必要的	3.52	1.00
	4.我覺得學校提供的就業諮詢輔導對我有幫助	3.45	.718
	整體滿意度	3.32	0.860
課程安排	5.許多想選修的課跟必修課衝堂	1.94	.856
	6.我經常選到通識課程	2.67	1.010
	7.我覺得學校提供多元化的外語課程	3.60	.816

	8.我對於自己系(所)開設的專業課程感到滿意	3.28	.788
	9.我對於自己系(所)開設的實務課程感到滿意	3.16	.804
	10.我對於通識中心開設的通識課程感到滿意	3.46	.737
	11.我覺得學校開設的課程能提升我就業的競爭力	3.25	.728
	12.我覺得學校提供的課程可以提升我考證照的能力	3.16	.778
	整體滿意度	3.06	0.955
教學資源	13.我對學校提供的外語學習環境(ex. EZcafe)感到滿意	3.56	.745
	14.我覺得學校提供的企業實習機會很多	2.96	.876
	15.我覺得圖書館提供的讀書環境很好	4.00	.802
	16.我對學校提供的課後學習討論空間(圖書館除外 ex.宿舍討論室等)感到滿意	3.52	.841
	17.我對學校提供的電腦軟硬體設備感到滿意	3.47	.885
	18.我對學校提供的上課環境感到舒服(光線、桌椅、空調)	3.54	.811
	19.我對圖書館的外語學習館藏(圖書、視聽資料、雜誌及線上學習資源)感到滿意	3.78	.751
	20.我很常在圖書館借到我要的書	3.37	.906
	整體滿意度	3.53	0.876
教學品質	21.我可以了解老師的上課內容	3.44	.745
	22.我覺得實習課對我有幫助(必修的實習課)	3.75	.876

	23.我覺得老師可以依據學生的程度而調整教學方式或進度	3.64	.802
	24.我覺得老師有準備完善的授課資料	3.60	.841
	25.我覺得上台報告有助於提高我的學習成果	3.39	.885
	整體滿意度	3.56	0.824
校園環境	26.我對學校周邊生活機能的便利度感到滿意(食物、日常生活用品)	4.11	.684
	27.我對學校提供的運動設施感到滿意(ex.體育館)	3.88	.903
	28.我對學校提供的停車環境感到滿意	2.82	.815
	29.我對學校環境感到滿意(ex.綠地、校園大小)	3.52	.728
	整體滿意度	3.58	1.018
社會網絡	30.我對學校提供的安全住宿環境感到滿意	3.54	.830
	31.我覺得抽到學校宿舍很容易	2.56	1.008
	32.我對學校的多樣化社團感到滿意	3.35	.837
	33.我對學校舉辦的藝文活動感到滿意(ex.通識沙龍)	3.60	.826
	整體滿意度	3.26	0.972
綜合滿意度	34.綜合以上，我對這所學校感到滿意	3.67	.714

註：滿意度的統計範圍從非常不同意(1分)到非常同意(5分)

三. 問卷的信度

任何一份問卷的結果都是將個人的感受程度以量化方式呈現，但如何評估問

卷的可信程度，可以從問卷的信度來衡量。信度是代表任一測驗或問卷的可靠程度，包含測驗內容的一致性，因此信度愈高代表該測驗結果穩定性愈高，意即測量的誤差較小，比較能表現出測驗者真正的感受與反應，同樣也具有較高的參考價值。

一般而言，利用 Likert scale 的五分法(1932)作為測量滿意度的工具，最常採用「Cronbach α 」係數或者是「折半信度」來進行問卷的信度分析。然而在估計內的一致性時， α 係數優於折半信度值，因此，我們利用 SPSS 軟體以「Cronbach α 」係數作為判斷信度的準則。得出的信度分析結果 Cronbach's Alpha 值代表信度指數，通常介於 0 與+1 之間，數值愈大，代表該信度指數愈高，然而，本研究測驗的 Cronbach's Alpha 值為 0.900，表示該問卷受訪者在這份工具測量上的穩定度為 0.900，也顯示出該測量的結果是可信且穩定的。

除此之外，本研究也針對問卷的問項作信度分析，得出的結果為表 3-3，在表 3-3 中，特別需要注意的是「項目刪除時的 Cronbach's Alpha 值」該項欄位的數值，其表示的意義為當刪除該項數值後，該份問卷將調整為此數值。換言之，當我們刪除行政單位的第一問項時，問卷的信度數值會從 0.900 調整為 0.897。然而，一般在調查問卷的時候，信度數值若低於 0.7，表示該問卷的可靠性較低；數值在 0.8 左右，是在可接受的範圍；數值在 0.9，表示該測量結果是穩定並且適當的。此外，我們可藉由項目整體統計量逐一檢查問卷中的變項是否會影響整體的信度，如果刪除該項變數所得出的數值比整體 Cronbach's Alpha 值高，就表示刪除該項變數會提高整體信度，有助於增加問卷的穩定性及可靠信，反之，若刪除該變數後所獲得的數值比整體 Cronbach's Alpha 值低，那麼就沒有刪除該變數的必要了。從表 3-3 中可看出「項目刪除時的 Cronbach's Alpha 值」該項欄位的數值皆趨近於整份測量之信度為 0.900。從這裡可以發現，本研究的問卷可信度很高，具有參考的價值。

表 3-3(a) 項目總和統計量

構面	問項	項目刪除時的 尺度平均數	項目刪除時的 尺度變異數	修正的 項目總相關	項目刪除時的 Cronbach's Alpha 值
行政單位	1.我覺得行政人員有良好的服務態度	111.69	178.225	.399	.897
	2.當我有問題時，能在第一時間服務我	111.70	177.133	.480	.896
	3.我覺得學校請我們學生寫的教學評鑑(問卷)是有必要的	111.33	179.411	.277	.900
	4.我覺得學校提供的就業諮詢輔導對我有幫助	111.40	179.045	.432	.897

表 3-3(b) 項目總和統計量

課程安排	5. 許多想選修的課跟必修課衝堂	112.91	187.297	-.007	.904
	6. 我經常選到通識課程	112.18	180.529	.233	.901
	7. 我覺得學校提供多元化的外語課程	111.25	176.909	.474	.896
	8. 我對於自己系(所)開設的專業課程感到滿意	111.57	176.376	.520	.896
	9. 我對於自己系(所)開設的實務課程感到滿意	111.69	177.020	.477	.896
	10. 我對於通識中心開設的通識課程感到滿意	111.39	176.816	.536	.895
	11. 我覺得學校開設的課程能提升我就業的競爭力	111.60	177.002	.533	.895
	12. 我覺得學校提供的課程可以提升我考證照的能力	111.73	176.577	.517	.896

表 3-3(c) 項目總和統計量

教學資源	13.我對學校提供的外語學習環境(ex. EZcafe) 感到滿意	111.29	176.881	.526	.896
	14.我覺得學校提供的企業實習機會很多	111.89	176.932	.436	.897
	15.我覺得圖書館提供的讀書環境很好	110.85	176.169	.520	.895
	16.我對學校提供的課後學習討論空間(圖書館除外 ex.宿舍討論室等)感到滿意	111.33	177.190	.445	.897
	17.我對學校提供的電腦軟硬體設備感到滿意	111.38	177.185	.420	.897
	18.我對學校提供的上課環境感到舒服(光線、桌椅、空調)	111.31	176.720	.487	.896
	19.我對圖書館的外語學習館藏(圖書、視聽資料、雜誌及線上學習資源)感到滿意	111.07	177.422	.494	.896
	20.我很常在圖書館借到我要的書	111.48	178.608	.349	.898

表 3-3(d) 項目總和統計量

教學品質	21.我可以了解老師的上課內容	111.41	177.943	.518	.896
	22.我覺得實習課對我有幫助(必修的實習課)	111.10	177.108	.414	.897
	23.我覺得老師可以依據學生的程度而調整教學方式或進度	111.21	178.510	.399	.897
	24.我覺得老師有準備完善的授課資料	111.25	177.340	.516	.896

表 3-3(e) 項目總和統計量

	25.我覺得上台報告有助於提高我的學習成果	111.46	176.922	.415	.897
校園環境	26.我對學校周邊生活機能的便利度感到滿意(食物、日常生活用品)	110.74	177.853	.450	.897
	27.我對學校提供的運動設施感到滿意(ex.體育館)	110.97	177.160	.439	.897
	28.我對學校提供的停車環境感到滿意	112.03	176.655	.357	.899
	29.我對學校環境感到滿意(ex.綠地、校園大小)	111.33	175.650	.505	.896

表 3-3(f) 項目總和統計量

社會網絡	30.我對學校提供的安全 住宿環境感到滿意	111.31	176.078	.504	.896
	31.我覺得抽到學校宿舍 很容易	112.29	178.636	.305	.900
	32.我對學校的多樣化社 團感到滿意	111.50	175.807	.512	.896
	33.我對學校舉辦的藝文 活動感到滿意(ex.通識沙 龍)	111.25	175.194	.548	.895
滿意度	34.綜合以上，我對這所 學校感到滿意	111.18	175.406	.633	.894

四. 相關分析

有關各項構面間是否有相互關聯，我們採用 Pearson 積差相關進行分析，得出來的統計分析如表 3-4。

表 3-4 相關係數矩陣

	行政單位	課程安排	教學資源	教學品質	校園環境	社會網絡
行政單位	1	.452**	.366**	.445**	.348**	.398**
課程安排	.452**	1	.463**	.493**	.359**	.494**
教學資源	.366**	.463**	1	.455**	.484**	.496**
教學品質	.445**	.493**	.455**	1	.366**	.445**
校園環境	.348**	.359**	.484**	.366**	1	.524**
社會網絡	.398**	.494**	.496**	.445**	.524**	1

註:** 在顯著水準為 0.01 時 (雙尾)，相關顯著。

高等教育服務品質之學生滿意度：以逢甲大學商學院大三學生為例

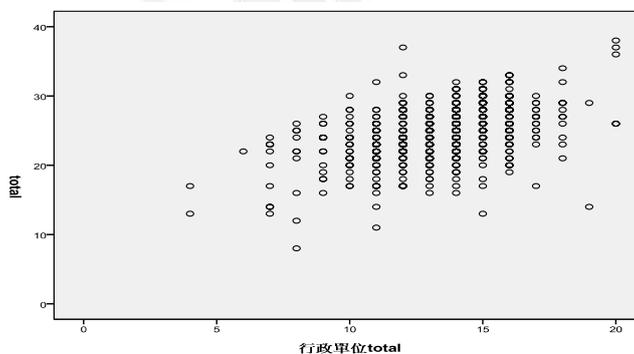
虛無假設 $H_0: \rho = 0$

對立假設 $H_1: \rho \neq 0$

Pearson 相關係數值介於 0.348~0.524 之間，代表教育品質的構面彼此存在某種程度的正相關，換言之，隨著行政單位的滿意程度愈高，其他的構面之滿意程度也愈高，反之亦然。

我們也利用 SPSS 軟體，利用散佈圖來了解兩個變數之間的關係，圖 3-5 即為行政單位與課程安排的散佈圖，X 軸為行政單位，Y 軸為課程安排，由散佈圖可以約略看出兩個變項間存在正向關係，隨著行政單位愈高，課程安排也有愈高的趨勢。

圖 3-5 課程安排與行政單位的散佈圖



第四章 研究方法與實證結果

第一節 研究方法

我們分別採用 t 檢定與變異數分析來檢定學生的基本資料對高等教育服務品質構面與學校整體滿意度的差異性分析。由於 t 檢定是檢定二個母體平均數差異的顯著性，而針對三個或三個以上的平均數的比較統計分析就需要使用變異數分析，意即 ANOVA，或稱 F 統計法。

因此，我們將基本資料中的性別、住宿與社團經驗對教育品質構面的滿意度，採用二個母體平均數分析的 t 檢定做為測量工具，由於兩者樣本間彼此相互獨立，沒有關聯，故使用 SPSS 軟體中的獨立樣本 t 檢定作為測量之工具，目的在於瞭解兩個獨立樣本間的平均數是否有差異性存在。然而科系要分析的變數較多，故採用變異數分析。

第二節 實證結果

分析結果分成兩個部份，首先，我們針對不同性別、有無住宿及社團經驗之商學院大三學生，對各教育品質的滿意程度作差異性分析；接著，不同科系的商學院大三學生，對教育品質的六大構面的滿意程度及對學校整體滿意度做差異性分析。

一. 基本資料與教育品質之滿意度

(一)不同性別

首先，第一部分探討不同性別之商學院大三學生，對各教育品質的滿意度進行分析，得出的結果如表 4-1。

表 4-1 不同性別之商學院學生對各教育品質構面的差異

性別	個數	平均數	標準差	t 值
行政單位	男	262	13.28	0.931
	女	425	13.29	
課程安排	男	262	24.37	0.553
	女	425	24.55	
教學資源	男	262	28.00	0.318
	女	425	28.33	
教學品質	男	262	17.62	0.144
	女	425	17.94	
校園環境	男	262	14.11	0.079
	女	425	14.46	
社會網絡	男	262	13.32	0.025
	女	425	12.89	
滿意度	男	262	3.65	0.514
	女	425	3.69	

假說1-1

Ho：不同性別之商學院的大三學生，其對行政單位滿意度無顯著差異。

H1：不同性別之商學院的大三學生，其對行政單位滿意度有顯著差異。

假說1-2

Ho：不同性別之商學院的大三學生，其對課程安排滿意度無顯著差異。

H1：不同性別之商學院的大三學生，其對課程安排滿意度有顯著差異。

假說1-3

Ho：不同性別之商學院的大三學生，其對教學資源滿意度無顯著差異。

H1：不同性別之商學院的大三學生，其對教學資源滿意度有顯著差異。

假說1-4

高等教育服務品質之學生滿意度：以逢甲大學商學院大三學生為例

Ho：不同性別之商學院的大三學生，其對教學品質滿意度無顯著差異。

H1：不同性別之商學院的大三學生，其對教學品質滿意度有顯著差異。

假說1-5

Ho：不同性別之商學院的大三學生，其對校園環境滿意度無顯著差異。

H1：不同性別之商學院的大三學生，其對校園環境滿意度有顯著差異。

假說1-6

Ho：不同性別之商學院的大三學生，其對社會網絡滿意度無顯著差異。

H1：不同性別之商學院的大三學生，其對社會網絡滿意度有顯著差異。

由表4-1可知，就社會網絡來看，其獨立樣本 t 檢定值為0.025，小於顯著水準 ($\alpha = 0.05$)，故拒絕虛無假設，可知不同性別對於社會網絡滿意程度有差異性存在。然而我們進一步分析發現，如表4-2，在社會網絡中前兩項問項，分別為「我對學校提供的安全住宿環境感到滿意」和「我覺得抽到學校宿舍很容易」，男女學生在滿意程度的表現上較不相同。至於其他教育品質構面而言則沒有顯著的差異存在。

表 4-2 不同性別之商學院學生對社會網絡滿意度之差異。

社會網絡	t 值
1.我對學校提供的安全住宿環境感到滿意	.000
2.我覺得抽到學校宿舍很容易	.000
3.我對學校的多樣化社團感到滿意	.134
4.我對學校舉辦的藝文活動感到滿意(ex.通識沙龍)	.869

(二)住宿經驗

我們以有無住宿經驗，來檢定對各項構面的滿意程度是否有差異性存在。

表 4-3 有無住宿經驗之商學院學生對各教育品質滿意度的差異

	住宿	個數	平均數	標準差	T 值
行政單位	有	557	13.33	2.339	0.289
	無	130	13.12	1.987	
課程安排	有	557	24.43	3.877	0.468
	無	130	24.70	3.347	
教學資源	有	557	28.29	4.249	0.262
	無	130	27.83	4.113	
教學品質	有	557	17.85	2.844	0.461
	無	130	17.65	2.436	
校園環境	有	557	14.39	2.506	0.179
	無	130	14.06	2.635	
社會網絡	有	557	13.07	2.444	0.709
	無	130	12.98	2.196	
滿意度	有	557	3.68	.716	0.546
	無	130	3.64	.704	

假說2-1

Ho：有無住宿經驗之商學院的大三學生，其對行政單位滿意度無顯著差異。

H1：有無住宿經驗之商學院的大三學生，其對行政單位滿意度有顯著差異。

假說2-2

Ho：有無住宿經驗之商學院的大三學生，其對課程安排滿意度無顯著差異。

H1：有無住宿經驗之商學院的大三學生，其對課程安排滿意度有顯著差異。

假說2-3

Ho：有無住宿經驗之商學院的大三學生，其對教學資源滿意度無顯著差異。

H1：有無住宿經驗之商學院的大三學生，其對教學資源滿意度有顯著差異。

假說2-4

Ho：有無住宿經驗之商學院的大三學生，其對教學品質滿意度無顯著差異。

H1：有無住宿經驗之商學院的大三學生，其對教學品質滿意度有顯著差異。

高等教育服務品質之學生滿意度：以逢甲大學商學院大三學生為例

假說2-5

Ho：有無住宿經驗之商學院的大三學生，其對校園環境滿意度無顯著差異。

H1：有無住宿經驗之商學院的大三學生，其對校園環境滿意度有顯著差異。

假說2-6

Ho：有無住宿經驗之商學院的大三學生，其對社會網絡滿意度無顯著差異。

H1：有無住宿經驗之商學院的大三學生，其對社會網絡滿意度有顯著差異。

假說2-7

Ho：有無住宿經驗之商學院的大三學生，其對學校整體滿意度無顯著差異。

H1：有無住宿經驗之商學院的大三學生，其對學校整體滿意度有顯著差異。

由表 4-3 可知，所有的獨立樣本 t 檢定值=0.179~0.709，皆大於顯著水準 ($\alpha = 0.05$)，故接受虛無假設，表示兩者皆無顯著差異，換言之，商學院的大三學生不管有無住宿經驗，與各項教育品質的滿意度皆無顯著差異。

(三)社團經驗

以下為是否有無社團經驗來檢定對各項構面的滿意程度是否有差異性存在。

表 4-4 有無社團經驗之商學院學生對各教育品質滿意度的差異

	社團	個數	平均數	標準差	T 值
行政單位	有	370	13.57	2.256	0.000
	無	317	12.96	2.260	
課程安排	有	370	24.68	3.827	0.150
	無	317	24.26	3.722	
教學資源	有	370	28.75	4.124	0.000
	無	317	27.56	4.258	

教學品質	有	370	18.23	2.696	0.000
	無	317	17.33	2.784	
校園環境	有	370	14.58	2.565	0.005
	無	317	14.04	2.465	
社會網絡	有	370	13.46	2.446	0.000
	無	317	12.59	2.255	
滿意度	有	370	3.81	.680	0.000
	無	317	3.51	.719	

假說3-1

Ho：有無社團經驗之商學院的大三學生，其對行政單位滿意度無顯著差異。

H1：有無社團經驗之商學院的大三學生，其對行政單位滿意度有顯著差異。

假說3-2

Ho：有無社團經驗之商學院的大三學生，其對課程安排滿意度無顯著差異。

H1：有無社團經驗之商學院的大三學生，其對課程安排滿意度有顯著差異。

假說3-3

Ho：有無社團經驗之商學院的大三學生，其對教學資源滿意度無顯著差異。

H1：有無社團經驗之商學院的大三學生，其對教學資源滿意度有顯著差異。

假說3-4

Ho：有無社團經驗之商學院的大三學生，其對教學品質滿意度無顯著差異。

H1：有無社團經驗之商學院的大三學生，其對教學品質滿意度有顯著差異。

假說3-5

Ho：有無社團經驗之商學院的大三學生，其對校園環境滿意度無顯著差異。

H1：有無社團經驗之商學院的大三學生，其對校園環境滿意度有顯著差異。

假說3-6

Ho：有無社團經驗之商學院的大三學生，其對社會網絡滿意度無顯著差異。

H1：有無社團經驗之商學院的大三學生，其對社會網絡滿意度有顯著差異。

假說3-7

高等教育服務品質之學生滿意度：以逢甲大學商學院大三學生為例

Ho：有無社團經驗之商學院的大三學生，其對學校整體滿意度無顯著差異。

H1：有無社團經驗之商學院的大三學生，其對學校整體滿意度有顯著差異。

由表4-4可知，除了課程安排之外，其他構面的獨立樣本t檢定值為0.000~0.005，皆小於顯著水準($\alpha = 0.05$)，故拒絕虛無假設，表示商學院的大三學生是否有參與社團活動，對行政單位、教學資源、教學品質、校園環境、社會網絡與對學校的整體滿意度共六項構面，在滿意程度的表現上有顯著的不同。沒有參與社團經驗的學生，對行政單位、教學資源、教學品質、校園環境、社會網絡與對學校的整體滿意度的滿意程度，皆低於有參與社團經驗的學生的平均滿意度。

然而，我們進一步分析得知，如表 4-5，小於顯著水準($\alpha = 0.05$)，表示有無參與社團活動學生對該問項的滿意程度有明顯差異。在行政單位中有三個問項「我覺得行政人員有良好的服務態度」、「我覺得學校請我們學生寫的教學評鑑(問卷)是有必要的」與「我覺得學校提供的就業諮詢輔導對我有幫助」有顯著關係。

表 4-5 有無參與社團活動的學生對行政單位滿意度之差異。

行政單位	t 值
1.我覺得行政人員有良好的服務態度	0.021
2.當我有問題時，能在第一時間服務我	0.054
3.我覺得學校請我們學生寫的教學評鑑(問卷)是有必要的	0.032
4.我覺得學校提供的就業諮詢輔導對我有幫助	0.001

在教學資源中，如表 4-6，分別為「我對學校提供的外語學習環境(ex. EZcafe)感到滿意」、「我覺得圖書館提供的讀書環境很好」、「我對學校提供的課後學習討

高等教育服務品質之學生滿意度：以逢甲大學商學院大三學生為例

論空間(圖書館除外 ex.宿舍討論室等)感到滿意」、「我對學校提供的電腦軟硬體設備感到滿意」、「我對學校提供的上課環境感到舒服(光線、桌椅、空調)」、「我對圖書館的外語學習館藏(圖書、視聽資料、雜誌及線上學習資源)感到滿意」共六個問項表示有顯著關係。

表 4-6 有無參與社團活動的學生對教學資源滿意度之差異。

教學資源	t 值
1.我對學校提供的外語學習環境(ex. EZcafe) 感到滿意	0.000
2.我覺得學校提供的企業實習機會很多	0.134
3.我覺得圖書館提供的讀書環境很好	0.005
4.我對學校提供的課後學習討論空間(圖書館除外 ex.宿舍討論室等)感到滿意	0.038
5.我對學校提供的電腦軟硬體設備感到滿意	0.043
6.我對學校提供的上課環境感到舒服(光線、桌椅、空調)	0.013
7.我對圖書館的外語學習館藏(圖書、視聽資料、雜誌及線上學習資源)感到滿意	0.001
8.我很常在圖書館借到我要的書	0.288

在教學品質中，如表 4-7，表示有無參與社活動學生對所有問項的滿意程度有明顯差異。

表 4-7 有無參與社團活動的學生對教學品質滿意度之差異。

教學品質	t 值
1.我可以了解老師的上課內容	0.001
2.我覺得實習課對我有幫助(必修的實習課)	0.006
3.我覺得老師可以依據學生的程度而調整教學方式或進度	0.028
4.我覺得老師有準備完善的授課資料	0.004
5.我覺得上台報告有助於提高我的學習成果	0.001

在校園環境中，如表 4-8 中，「我對學校周邊生活機能的便利度感到滿意(食物、日常生活用品)」、「我對學校提供的運動設施感到滿意(ex.體育館)」與「我對學校環境感到滿意(ex.綠地、校園大小)」共三個問項有顯著關係。

表 4-8 有無參與社團活動的學生對校園環境滿意度之差異。

校園環境	t 值
1.我對學校周邊生活機能的便利度感到滿意(食物、日常生活用品)	0.005
2.我對學校提供的運動設施感到滿意(ex.體育館)	0.034
3.我對學校提供的停車環境感到滿意	0.421
4.我對學校環境感到滿意(ex.綠地、校園大小)	0.009

在社會網絡中，如表 4-9 中，「我對學校提供的安全住宿環境感到滿意」、「我對學校的多樣化社團感到滿意」與「我對學校舉辦的藝文活動感到滿意(ex.通識沙龍)」共三個問項有顯著關係。

表 4-9 有無參與社團活動的學生對社會網絡滿意度之差異。

社會網絡	t 值
1.我對學校提供的安全住宿環境感到滿意	0.014
2.我覺得抽到學校宿舍很容易	0.744
3.我對學校的多樣化社團感到滿意	0.000
4.我對學校舉辦的藝文活動感到滿意(ex.通識沙龍)	0.000

在整體滿意度中，如表 4-10 中表示，有無參與社團活動學生對該問項「綜合以上，我對這所學校感到滿意」的滿意程度存在顯著差異。

表 4-10 有無參與社團活動的學生對學校整體滿意度之差異。

整體滿意度	t 值
-------	-----

綜合以上，我對這所學校感到滿意	0.000
-----------------	-------

一. 教學品質各項構面

第二部分是針對不同的科系的商學院大三學生，對高等教育品質共六大構面與學校整體的滿意度做差異性分析。由於探討的科系為三組以上，因此採用變異數分析，其目的在考驗三組或三組以上的母群體平均數是否相同，然而我們只有一個自變數進行變異數分析，且是獨立樣本彼此不相關，故選擇獨立樣本單因子變數分析作為我們測量的工具，得出的結果如表 4-11。



表4-11 不同科系的商學院學生對教育品質構面與學校整體滿意度之差異

		平方和	自由度	平均平方和	F檢定	顯著性.
行政單位	組間	94.273	9	10.475	2.048	0.032
	組內	3462.662	677	5.115		
	總合	3556.934	686			
課程安排	組間	267.982	9	29.776	2.112	0.027
	組內	9543.575	677	14.097		
	總合	9811.557	686			
教學資源	組間	514.614	9	57.179	3.300	0.001
	組內	11729.448	677	17.326		
	總合	12244.061	686			
教學品質	組間	407.133	9	45.237	6.301	0.000
	組內	4860.390	677	7.179		
	總合	5267.523	686			
校園環境	組間	91.511	9	10.168	1.598	0.112
	組內	4306.483	677	6.361		
	總合	4397.994	686			
社會網絡	組間	73.345	9	8.149	1.425	0.173
	組內	3870.553	677	5.717		
	總合	3943.898	686			
滿意度	組間	9.485	9	1.054	2.100	0.028
	組內	339.825	677	.502		
	總合	349.310	686			

假說4-1

Ho：不同科系之商學院的大三學生，其對行政單位滿意度無顯著差異。

H1：不同科系之商學院的大三學生，其對行政單位滿意度有顯著差異。

假說4-2

高等教育服務品質之學生滿意度：以逢甲大學商學院大三學生為例

Ho：不同科系之商學院的大三學生，其對課程安排滿意度無顯著差異。

H1：不同科系之商學院的大三學生，其對課程安排滿意度有顯著差異。

假說4-3

Ho：不同科系之商學院的大三學生，其對教學資源滿意度無顯著差異。

H1：不同科系之商學院的大三學生，其對教學資源滿意度有顯著差異。

假說4-4

Ho：不同科系之商學院的大三學生，其對教學品質滿意度無顯著差異。

H1：不同科系之商學院的大三學生，其對教學品質滿意度有顯著差異。

假說4-5

Ho：不同科系之商學院的大三學生，其對校園環境滿意度無顯著差異。

H1：不同科系之商學院的大三學生，其對校園環境滿意度有顯著差異。

假說4-6

Ho：不同科系之商學院的大三學生，其對社會網絡滿意度無顯著差異。

H1：不同科系之商學院的大三學生，其對社會網絡滿意度有顯著差異。

假說4-7

Ho：不同科系之商學院的大三學生，其對學校整體滿意度無顯著差異。

H1：不同科系之商學院的大三學生，其對學校整體滿意度有顯著差異。

由表4-11可知，除了校園環境與社會網絡顯著值分別為0.112與0.173大於顯著水準($\alpha = 0.05$)之外，其餘構面皆小於顯著水準($\alpha = 0.05$)，故拒絕虛無假設，顯示不同科系對於行政單位、課程安排、教學資源、教學品質與整體滿意度的滿意程度有顯著的差異，因此，我們進一步進行事後比較，瞭解究竟是哪些科系間在這幾項教育品質構面中有顯著的差異。

在事後比較中，一般常用的是「Scheffe法」或「Tukey法」進行多重的比較，我們利用SPSS軟體採用「Tukey法」做進一步的多重比較分析，整理如下：

高等教育服務品質之學生滿意度：以逢甲大學商學院大三學生為例

國貿系與企管系之間對課程安排的滿意度中有顯著差異存在。
會計系與國貿系之間對教學資源的滿意度中有顯著差異存在。
國貿系與財金系之間對教學資源的滿意度中有顯著差異存在。
合經系與會計系之間對教學資源的滿意度中有顯著差異存在。
會計系與國貿系之間對教學品質的滿意度中有顯著差異存在。
會計系與國企系之間對教學品質的滿意度中有顯著差異存在。
經濟系與國貿系之間對教學品質的滿意度中有顯著差異存在。
經濟系與國企系之間對教學品質的滿意度中有顯著差異存在。
國貿系與財稅系之間對教學品質的滿意度中有顯著差異存在。
國貿系與企管系之間對教學品質的滿意度中有顯著差異存在。
國貿系與風保系之間對教學品質的滿意度中有顯著差異存在。
國企系與財稅系之間對教學品質的滿意度中有顯著差異存在。
財稅系與財金系之間對教學品質的滿意度中有顯著差異存在。
會計系與國貿系之間對整體滿意度的滿意度中有顯著差異存在。
會計系與風保系之間對整體滿意度的滿意度中有顯著差異存在。

另外，我們根據 Scheffe 法的事後分析，得知不同科系對於各項構面滿意程度的高低，由於校園環境與社會網絡顯著值分別為 0.112 與 0.173 大於顯著水準 ($\alpha = 0.05$)，故接受虛無假設，表示不同科系對校園環境與社會網絡的滿意程度無顯著差異，因此在進行事後分析時不參與討論，分析結果如下表所示：

表 4-12 不同科系的商學院學生對行政單位的平均滿意度

科系		alpha = 0.05 的子集	事後比較
	個數	1	

企管	66	12.55	合經系為對行政單位滿意度最高的科系
國企	14	12.79	
會計	93	12.87	
財稅	47	13.21	
統計	78	13.27	
風保	102	13.29	
經濟	80	13.50	
財金	96	13.61	
國貿	72	13.69	
合經	39	13.85	
顯著性		0.523	

顯示的是同質子集中組別的平均數。

表 4-13 不同科系的商學院學生對課程安排的平均滿意度

科系	個數	alpha = 0.05 的子集	事後比較
		1	
企管	66	23.26	國貿系為對課程安排滿意度最高的科系
會計	93	23.71	
經濟	80	24.24	
風保	102	24.61	
合經	39	24.72	
統計	78	24.73	
財金	96	24.76	
國企	14	24.79	
財稅	47	25.04	
國貿	72	25.51	
顯著性		0.451	

顯示的是同質子集中組別的平均數。

表 4-14 不同科系的商學院學生對教學資源的平均滿意度

科系	個數	alpha = 0.05 的子集	事後比較
		1	
會計	93	27.02	國貿系為對教學資源

財金	96	27.43	滿意度最高的科系
國企	14	27.64	
經濟	80	27.99	
風保	102	28.16	
統計	78	28.19	
企管	66	28.44	
財稅	47	28.53	
合經	39	29.87	
國貿	72	29.88	
顯著性		0.243	

顯示的是同質子集中組別的平均數。

表 4-15 不同科系的商學院學生對教學品質的平均滿意度

科系	個數	alpha = 0.05 的子集			事後比較
		1	2	3	
財稅	47	16.70			國企系為對教學品質滿意度最高的科系
經濟	80	17.04			
會計	93	17.16	17.16		
企管	66	17.38	17.38		
風保	102	17.65	17.65	17.65	
合經	39	18.15	18.15	18.15	
統計	78	18.17	18.17	18.17	
財金	96	18.31	18.31	18.31	
國貿	72		19.29	19.29	
國企	14			19.71	
顯著性		0.451	0.080	0.105	

顯示的是同質子集中組別的平均數。

表 4-16 不同科系的商學院學生對學校整體的平均滿意度

科系	個數	alpha = 0.05 的子集	事後比較
		1	
會計	93	3.46	國貿系為對學校整體

高等教育服務品質之學生滿意度：以逢甲大學商學院大三學生為例

合經	39	3.54	滿意度最高的科系
企管	66	3.55	
統計	78	3.67	
財金	96	3.70	
國企	14	3.71	
財稅	47	3.72	
經濟	80	3.74	
風保	102	3.79	
國貿	72	3.82	
顯著性		0.716	

顯示的是同質子集中組別的平均數。



第五章 結論與建議

本研究是針對學校提供的高等教育服務品質作滿意度的調查，以學生觀點分成六項構面，分別為行政單位、課程安排、教學資源、教學品質、校園環境與社會網絡。探討的對象為逢甲大學商學院的大三學生，共計十個科系，於九十九年十二月發放問卷調查，調查內容分別為基本資料與教育服務品質的滿意程度以及對學校整體的滿意度，採用滿意度量尺統計法，調查學生對服務品質與學校整體的滿意度。根據收集的資料利用 SPSS 軟體做統計上的分析。本章節總共分為二個部分，第一節為研究的結論，是根據第三章與第四章分析出來的結果加以統整所得的結論，第二節為研究的建議，是針對研究的結果發現所提出來的建議，可作為實務上的參考，往後可供學校做為改善教育服務品質的參考。

第一節 研究結論

1. 從商學院大三學生對學校提供的高等教育品質六項構面來看，滿意度按照高低順序分別為校園環境、教學品質、教學資源、行政單位、社會網絡、課程安排(其分數為 3.58、3.56、3.53、3.32、3.26、3.06)。然而，學生對學校整體的滿意程度結果傾向於滿意（其分數為 3.67）。

2. 以性別來看，商學院大三學生對於社會網絡的服務品質構面有顯著差異，其顯著水準為 0.025，且女學生對於社會網絡平均的滿意程度低於男學生。然而，行政單位、課程安排、教學資源、教學品質與校園環境這五項構面並無顯著差異（顯著水準分別為 0.931、0.553、0.318、0.144、0.079），且對學校整體滿意度（顯著水準為 0.514）也無顯著差異。

3. 以有無學校住宿經驗來看，對行政單位、課程安排、教學資源、教學品

高等教育服務品質之學生滿意度：以逢甲大學商學院大三學生為例

質、校園環境、社會網絡與整體滿意度皆無顯著差異（顯著水準分別為 0.289、0.468、0.262、0.461、0.179、0.709、0.546），換言之，商學院的大三學生不管有無住宿經驗，對各項教育服務品質的滿意度皆無顯著差異。

4. 以有無社團經驗來看，對行政單位、教學資源、教學品質、校園環境、社會網絡與整體滿意度皆存在顯著差異（顯著水準分別為 0.000、0.000、0.000、0.005、0.000、0.000），且沒有參與社團經驗的學生平均的滿意程度低於有參與社團經驗的學生。

5. 就科系來看，不同科系的商學院大三學生對於行政單位、課程安排、教學資源、教學品質以及學校整體滿意度有顯著差異（顯著水準分別為 0.032、0.027、0.001、0.000、0.028）。另外，合經系為對行政單位平均滿意度最高的科系（13.85）；國貿系為對課程安排、教學資源、學校整體平均滿意度最高的科系（分別為 25.51、29.88、3.82）；國企系為對教學品質平均滿意度最高的科系（19.71）。

第二節 研究建議

1. 在學校提供的高等教育服務品質六項構面當中，學生滿意度最低的構面為課程安排，其中之一是必修課程的選課不自由。目前為止，學生的必修課程依然是學校統一排課，且隨班上課。建議學校可以讓選課權利更為自由化。

2. 學生滿意度次低的構面為社會網絡，主要原因為住宿。學校提供的住宿名額較少，只有保障大一學生住宿。若學校有經費上的限制，建議可提供較多的外包宿舍給其他年級學生，以改善此問題。

3. 綜合來說，整體滿意度平均分數為3.67，高於其他構面的平均數。是否構面中的細項分數較高的為學生特別在意的，所以學生整體滿意度的分數因此而拉高，不過，我們沒有考慮權數問題，所以產生矛盾的現象，建議往後學者可以考慮細項權數。

例如：我覺得圖書館提供的讀書環境很好(平均分數4.00)，我對圖書館的外語學習館藏(圖書、視聽資料、雜誌及線上學習資源)感到滿意(平均分數3.78)，我覺得實習課對我有幫助(必修的實習課)(平均分數3.75)，我對學校周邊生活機能的便利度感到滿意(食物、日常生活用品)(平均分數4.11)，我對學校提供的運動設施感到滿意(ex.體育館)(平均分數3.88)。

4. 本文主要是調查逢甲大學學生對於逢甲大學服務品質的滿意度，無法代表其他學院對於其他學校服務品質的滿意度。

參考文獻

一、中文文獻

吳清山、黃旭君(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」，教育資料與研究，第2卷，頁74—83。

林俊瑩(2004)，「社會網絡與學校滿意度之關連性-以高雄縣市國小學生家長為例」，台灣教育社會學研究，4(1)，頁113-147。

徐堅白(2000)，俱樂部的經營管理，揚智文化事業股份有限公司。

秦夢群(1998)，教育行政—理論部分，台北：五南。

曹仁德、黃毅志、侯松茂(2003)，「2003年台東師院學生對課程、教學意見與行政滿意度之調查研究」，臺東大學教育學報，14(下)，頁225-252。

連清唐(2004)，高職生選校時重視的服務品質影響因素之探討—以北縣某私校商職為例，銘傳大學管理科學研究所碩士論文。

陳碩琳(2003)，目標導向、學習滿意度與學習績效關係之研究—以國立空中大學高雄學習指導中心為例，國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。

陳德華(1998)，「從國內一般性大學組織規程探討大學校園運作之相關問題」，教育資訊研究，6，頁115-132。

陸洛(1998)，「中國人幸福感之內涵、測量及相關因素探討」，人文及社會科學，8，(1)，頁115-137。

郭永順(2004)，公立高職進修學校學生學習滿意度之研究，國立東華大學教育研究所碩士論文，花蓮。

張美香、王麗幸、賀力行、陳坤治(2006)，「大專院校學生教育服務品質、顧客滿意度與忠誠度關連分析」，中華管理學報，7(1)，頁125-142。

張家宜(2000)，「大學學生滿意度之實証研究」，淡江人文社會學刊，6，頁1-27。台北：淡江大學。

高等教育服務品質之學生滿意度：以逢甲大學商學院大三學生為例

- 楊國賜（2003），「提昇大學教育品質，增進國際競爭力」，教育資料與研究，第54卷，頁75—86。
- 楊國樞（1980），「生活素質的心理學觀」，中華心理學刊，第22卷第2期，頁11-24。
- 楊綺紅（2002），多校區大學學生對學校服務品質之研究，銘傳大學管理科學研究所碩士在職專班論文，台北。
- 謝小芬（2005），「以學生為中心的大學評鑑：大三學生對學校滿意度的探討」，通識教育季刊，第12卷第4期，頁113-140。
- 謝亞恆、林俊瑩（2007），「台灣地區大學生的社會網絡、學校教學品質與學校滿意度之關聯性研究」，台東大學教育學報，18（1），頁107-139。
- 蕭奕志、陳漢陽（2004），「全面品質管理在提昇學校品質之應用策略」，中華技術學院學報，第31卷，頁29—37。
- 魏明堂（2002），「高職教師對國中生職業試探與輔導活動實施工作滿意度研究」，國立台北科技大學技術及職業教育研究所碩士應論文，台北。
- 國際教育委員會發表的報告(1996)「學習：蘊藏寶藏」(Learning：The Treasure Within)。

二、英文文獻

- Astin, A. (1993), *What matters in college? Four critical years revisited*, San Francisco, CA: Jossey Bass.
- Baker, J. A. (1998), “The social context of school satisfaction among urban, low-income, African-American students”, *School Psychology Quarterly*, 13(1), 25-44.
- Borenztein, E., De Dregorio, J., and Lee, J. W. (1998), “How does foreign direct investment affect economic growth”, *Journal of International Economics*,

45,115-135.

Churchill, Gilbert A., Jr. and Carol Surprenant (1982), “An Investigation Into the Determinants of Customer Satisfaction,” *Journal of Marketing Research*, 19 (November), 491-504.

Clark Kerr (2009) , *The Uses of the University* .

Crosby, Philip B. (1979), *Quality Is Free*, McGraw-Hill, New York.

De Geyndt, W. (1996) , “ Social development and absolute poverty in Asia and Latin America,” *World Bank Technical Paper* 328. Washington DC: World Bank.

Deming, W.E., (1982), “ Quality, Productivity, and Joseph O. Rentz,” *Journal of the Academy of Marketing Science*, 24(1): 3-16.

Engel, J. F., Blackwell, R. D. and Miniard, P. W..(1986) , “ Consumer Behavior. ”(5th ed.). *Harcourt Broce Joranovich College Publishers*, The Dryden Press.

Forbell, G.(1992) , “ A national customer satisfaction barometer the Swedish experience,” *Journal of Marketing*, 56, 121-131

Garvin, David A. (1984) , “ What Does Product Quality really Means”, *Sloan Management Review*, Fall: 25-34.

Hempe, D. J. (1977), *Consumer Satisfaction with the Home Buying Process: Conceptualization and Measurement*, Conceptualization of Consumer Satisfaction and Dissatisfaction, Cambridge: Marketing Science Institute.

Heskett, J.L., (1994), “Putting the service-Profit Chain to Work”, *Harvard Business Review*, Vol.72, Mar.-Apr., pp.164-174.

Howard, J.A. and J.N. Sheth, (1969), *The Theory of Buyer Behavior*, New York: John Wiley and Sons Inc.

Kotler, Philip (1991), “Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control”, 7th ed., *Prentice-Hall, Englewood Cliffs, NJ.*, pp.246-249.

- LeBlanc, G. and N. Nguyen (1999), "Listening to the customer's voice: examining perceived service value among business college students." *The International Journal of Educational Management*, 13, No.4, pp.187-198.
- Lehtinen, U. (1982) , *Service Quality: A Study of Quality Dimension*, Helsinki: Service Management Institute.
- Lewis and Vincent (1990) , "Defining and Measuring The Quality of Customer Service",*Marketing Intelligence and Planning*,p36-44 .
- Litten, L. H. (1981) , "Educational essentials and the marketing of higher education", *Marketing of Services, Proceedings Series of American Marketing Association*, pp.134-137.
- Oliver R. and Desarbo W.(1988) , "Response Determinants in Satisfaction Judgements", *Judgments, Journal of Consumer Research*, Vol.14,pp.495-507.
- O'Neill, M. A. and A. Palmer (2004), "Importance-performance analysis: a useful tool for directing continuous quality improvement in higher education." *Quality Assurance in Education*, 12, No.1, pp.39-52.
- Palmer, A. (1998) , *Principles of services marketing*, (2nd Ed.) , London: McGraw-Hill.
- 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 : 1, 12-40.
- Psacharopoulos, G. and Harry A. P. (1994) , *Indigenous people and poverty in Latin America: An empirical analysis*, Washington DC: World Bank.
- Tan, K. C., and Kek, S. W. (2004) , "Service quality in higher education using an enhanced SERVQUAL approach", *Quality in Higher Education*,10(1), 17-24.
- Teas, R.K., (1993), "Consumer Expectations and the Measurement of Perceived

Service Quality”, *Journal of Professional Service Marketing*, 8(2), 33-54.

Wright, C., & O’Neill, M. (2002), “Service quality evaluation in the higher education sector: An empirical investigation of students”, *perceptions*.

Higher Education Research and Development, 21(1), 23-39.

Wright, R. E. (1996), “Quality factors in higher education: The student’s viewpoint”,

College Student Journal, 30, 269-272.



附錄 問卷

親愛的同學你好：

感謝你抽空填寫這份有關「學生滿意度」論文問卷，本問卷主要是爲了研究學術論文用，請根據你的真實感受作答，本問卷採不記名方式，請安心作答。

逢甲大學經濟系

指導教授：李文傳

學生：盧思穎 陳夏美 陳玟琪 張家鳳 黃欣榆 黃秋華

基本資料：

下列有關你個人的基本資料,僅供本研究使用,絕不供給其他用途,請放心填答,

1. 性別：男 女
2. 商學院：會計 經濟 國貿 國企(英文專班) 財稅 合經
統計 企管 財金 風保
3. 住宿經驗：是 否
4. 社團經驗：有 無

	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意
行政單位					
1.我覺得行政人員有良好的服務態度	<input type="checkbox"/>				
2.當我有問題時，能在第一時間服務我	<input type="checkbox"/>				
3.我覺得學校請我們學生寫的教學評鑑(問卷)是有必要的	<input type="checkbox"/>				
4.我覺得學校提供的就業諮詢輔導對我有幫助	<input type="checkbox"/>				
課程安排					
1.許多想選修的課跟必修課衝堂	<input type="checkbox"/>				
2.我經常選到通識課程	<input type="checkbox"/>				
3.我覺得學校提供多元化的外語課程	<input type="checkbox"/>				
4.我對於自己系(所)開設的專業課程感到滿意	<input type="checkbox"/>				
5.我對於自己系(所)開設的實務課程感到滿意	<input type="checkbox"/>				
6.我對於通識中心開設的通識課程感到滿意	<input type="checkbox"/>				
7.我覺得學校開設的課程能提升我就業的競爭力	<input type="checkbox"/>				
8.我覺得學校提供的課程可以提升我考證照的能力	<input type="checkbox"/>				
教學資源					
1.我對學校提供的外語學習環境(ex. EZcafe) 感到滿意	<input type="checkbox"/>				
2.我覺得學校提供的企業實習機會很多	<input type="checkbox"/>				
3.我覺得圖書館提供的讀書環境很好	<input type="checkbox"/>				
4.我對學校提供的課後學習討論空間(圖書館除外 ex.宿舍討論室等)感到滿意	<input type="checkbox"/>				
5.我對學校提供的電腦軟硬體設備感到滿意	<input type="checkbox"/>				
6.我對學校提供的上課環境感到舒服(光線、桌椅、空調)	<input type="checkbox"/>				
7.我對圖書館的外語學習館藏(圖書、視聽資料、雜誌及線上學習資源)感到滿意	<input type="checkbox"/>				
8.我很常在圖書館借到我要的書	<input type="checkbox"/>				

教學品質					
1.我可以了解老師的上課內容	<input type="checkbox"/>				
2.我覺得實習課對我有幫助(必修的實習課)	<input type="checkbox"/>				
3.我覺得老師可以依據學生的程度而調整教學方式或進度	<input type="checkbox"/>				
4.我覺得老師有準備完善的授課資料	<input type="checkbox"/>				
5.我覺得上台報告有助於提高我的學習成果	<input type="checkbox"/>				
校園環境					
1. 我對學校周邊生活機能的便利度感到滿意(食物、日常生活用品)	<input type="checkbox"/>				
2.我對學校提供的運動設施感到滿意(ex.體育館)	<input type="checkbox"/>				
3.我對學校提供的停車環境感到滿意	<input type="checkbox"/>				
4.我對學校環境感到滿意(ex.綠地、校園大小)	<input type="checkbox"/>				
社會網絡					
1. 我對學校提供的安全住宿環境感到滿意	<input type="checkbox"/>				
2.我覺得抽到學校宿舍很容易	<input type="checkbox"/>				
3.我對學校的多樣化社團感到滿意	<input type="checkbox"/>				
4.我對學校舉辦的藝文活動感到滿意(ex.通識沙龍)	<input type="checkbox"/>				
*綜合以上，我對這所學校感到滿意	<input type="checkbox"/>				