

教育研究集刊

第五十九輯第三期 2013年9月 頁65-99

# 臺灣家長對高等教育服務品質特性 歸類與評價之研究

湯堯、蘇建洲

## 摘要

本研究目的主要在於評估臺灣家長對於高等教育服務品質之意見，以提供大學行政決策之參考依據。本研究文獻基礎是透過國內外期刊等，進而探討高等教育服務議題，並分別整理出課程教學、學習支援與職涯輔導等品質構面，以及其所屬要素題項，做為高等教育服務品質評估量表之建構基礎。本研究之方法依據為透過焦點團體與驗證性因素分析（confirmatory factor analysis, CFA）檢驗量表信效度，其次透過857位家長的意見蒐集，使用Kano二維品質模式與其改良模式結合重要性—滿意度模式，探討我國家長對於高等教育服務品質特性之歸類與評價。本研究發現，學校可參考家長意見，提升課堂內外的課程教學規劃與品質管控、加強就業升學輔導與其成效檢核調整，以及審慎評估學生經濟援助政策與學生事務投資效益。最後，本研究依據研究發現提出相關之建議，俾利於評估與提升高等教育服務品質之參考依據。

關鍵詞：Kano二維品質模式、高等教育服務品質、重要度—滿意度分析模式

---

湯堯，國立成功大學教育研究所教授兼新聞中心主任

蘇建洲，國立臺南大學教育學系博士（通訊作者）

電子郵件：[chienchou2010@gmail.com](mailto:chienchou2010@gmail.com)

投稿日期：2012年4月8日；修改日期：2013年6月3日；採用日期：2013年6月27日

*Bulletin of Educational Research*  
September, 2013, Vol. 59 No. 3 pp. 65-99

# **How Parents in Taiwan Evaluate and Classify Higher Education's Quality and Other Characteristics**

Yao Tang Chien-Chou Su

## **Abstract**

The main purpose of this study is to assess the opinions that parents have of higher education in Taiwan, and further help universities in Taiwan make pertinent administrative changes. This study collected data and analyzed findings from previous studies on higher education; subsequently, the results of the analysis generated a scalogram to illustrate overall quality of institutions of higher education in Taiwan. Three major dimensions of quality were identified: curriculum and teaching, learning support and career counseling, each of which included sub-categories. The research method adopted in this study was to test the validity and reliability of the scalogram by organizing focus groups and performing confirmatory factor analysis. The second step involved interviewing 857 parents to evaluate how they perceived higher education, using Kano's two-dimensional quality model and the importance-satisfaction analysis

---

Yao Tang, Professor, Graduate Institute of Education; Director, News Center, National Cheng Kung University

Chien-Chou Su, Doctor, Department of Education, National Tainan University, Correspondence Author

Email: chienchou2010@gmail.com

Manuscript received: Apr. 8, 2012; Modified: Jun. 3, 2013; Accepted: Jun. 27, 2013.

model. The analysis of the parents' opinions revealed that universities should enhance their programs and quality control for extracurricular activities, (students') coursework as well as the teaching skills of faculty members; reinforce, evaluate, and adjust career counseling vis-à-vis employment and studies; and assess financial assistance policies for students and investment returns on student affairs. Lastly, this study offers suggestions for assessing and enhancing the quality of higher education in Taiwan.

**Keywords: Kano's two-dimensional quality model, quality of higher education service, importance-satisfaction analysis model**

## 壹、前言

在高等教育市場逐漸轉變為重視學生學習權益的今日，卓越的高等教育服務品質已成為高等教育機構的關鍵策略，以及各國高等教育改革的訴求重點。在評估高等教育服務品質的同時，要成為學生與家長心目中的學校首選，高等教育服務品質是非常重要的因素。然值得注意的是，此類議題經常是以學校經營者或學生觀點出發來進行探究。不過，王秀槐（2006）指出，在臺灣，家長觀點常是影響學生在校就讀的重要因素。因此，學校在評估高等教育服務品質時，家長觀點也成為非常重要的參考因素之一。然而，國內目前尚未有從家長觀點出發，對於高等教育服務品質特性進行歸類，進而對學校提出可供參考的服務品質改善策略之相關研究，過去有關改善教育服務的實徵研究，大多運用SERVQUAL服務品質模式或結合品質機能展開來分析教育顧客對服務品質的滿意度與品質需求的重要性（王平湘，2006；張俊郎、周昭宇，2001；鄧維兆、張敏慧、蔡志弘，2008；Barnes, 2007; Ham & Hayduk, 2003; Sahney, Banwet, & Karunes, 2006），這些研究皆假定一維品質的線性模式。但事實上，並非所有品質要素都可用線性概念來衡量，甚至在轉變為品質要素充足時未必能獲得滿意，反而可能造成不滿意或沒有感覺。而Kano二維品質模式認為，服務具有多種品質屬性，應藉由對品質要素的歸類來了解品質要素改善之優先順序與因應策略。近年來，品質要素雖廣泛運用於服務品質的改善，且應用於教育服務業的情況亦略有增加，但研究議題大多集中於教學品質，研究對象多為普通大學進行探究，未能針對私立科技大學的課程教學、學習支援、職涯輔導加以整體探討（黃勇富等，2001；劉明盛、曾春潮、梁振邦，2007；劉煒仁、邱華凱、朱豔芳，2001；Emery & Tian, 2002）。因此，本研究透過高等教育服務品質評估量表的建構，再運用Kano二維品質模式及其改良模式，確認家長對高等教育服務品質歸類與評價，以提供高等教育機構提升教育服務品質的參考方向。

## 貳、文獻探討

由上述可知，高等教育服務品質是家長選校時之重要因素與各國高等教育改革的重點之一。為了進行高等教育品質量表內容之建構與品質屬性的歸類與評價，本研究特透過相關研究釐清高等教育服務品質面向內涵，做為本研究立論基礎，如下所述。

### 一、高等教育服務品質面向

吳清山（2005）以及Slabu與Guinote（2010）曾指出，學校是培育人才的搖籃，亦是學生學習的園地，課程教學因素仍是家長與學生關心最重要的課題。此外，學生與家長在考量是否進入大學就讀的因素中，未來職涯發展亦常為首要考量因素。由此可見，要擁有具競爭力的職涯發展能力，除了課程教學因素外，還必須考量職涯發展因素。Pascarella（2006）與Berggren（2010）認為，高等教育是為未來職業生涯做準備，學生透過教育的過程，在畢業後可以獲得較高的薪資、較長的工作生涯、較多的升遷機會及較高的生活品質。而提供學生相關的學習支援，照應到每個學生不同需求，幫助學生順利進行學習發展，同樣是學生能否順利取得課程教學與職涯輔導機會的重要因素（Kirwan, 2010; Myburgh, Niehaus, & Poggenpoel, 2006; St. John, Cabrera, Nora, & Asker, 2000）。因此，提供學習支援以協助大學生解決學習與生活適應問題，實在是教學之外學校所應正視的課題之一。綜上所述，課程教學、職涯發展及學習支援服務乃是高等教育服務的重要核心內涵。另外，在實證研究方面，本研究透過國家圖書館全球資訊網、Google學術搜尋、EBSCohost國內外重要資料庫中與高等教育服務相關之7,370篇文獻分析發現，該議題約有56%的文獻主要是聚焦於探討課程教學、職涯輔導及學習支援等三大服務構面。

### 二、高等教育服務品質構面

經由上述對於相關文獻之分析與整理發現，高等教育服務議題主要聚焦於探討課程教學、職涯輔導及學習支援等三大構面，本研究特進一步探討其相關品質

要素，以為發展本量表之初步測量題項立論基礎。

### （一）課程教學構面

在高等教育市場化的趨勢下，在審視高等教育服務品質時，教師素質經常是學生選擇學校之重要參考依據。誠如陳俊雄（2006）以及Stes、De Maeyer與Van Petegem（2010）曾指出的，多數學校在促進學生選校時，教師素質是其重要的參考依據之一。在實務上，各大學為因應學生對於學習品質的要求，致力於爭取教學卓越計畫的補助，紛紛設立協助教師專業成長的輔導措施及專責單位，針對教師的專業能力、實務能力之提升進行規劃，配合教學品質管控機制，定期就全校教學單位評鑑與評鑑後追蹤並改善之後續辦理情形，落實教師獎勵方案及淘汰機制，以求有利於學習品質的資源取得與效能提升（高等教育評鑑中心，2009；陳靜嫻，2008）。由此可知，優良教師素質乃課程教學構面的重要內涵。

有了優良的教師素質，才能有卓越的課程規劃與教學品質，課程規劃與教學品質是課程教學服務最核心的內涵（Gary, 2003; Wilson & Fowler, 2005）。黃政傑（2007）以及Fitzmaurice（2010）指出，課程規劃必須參考校外利益關係人需求所建構之系所教育目標，方能給予教師教學的正確方向指引，培養具競爭力的學生。Gary（2003）、Wilson與Fowler（2005）以及Fitzmaurice（2010）皆曾指出，若要規劃出多元性的高品質課程內容，就必須具備課程規劃在教師聘請、學分數、上課地點等適當性、更具彈性的課程內容、上課時間的規劃、選課規定等。由上述可知，課程規劃也是課程教學構面的重要內涵之一。

教學實施的品質是課程規劃的落實，在擁有優良素質的教師教學下，將如同Devlin與Samarawickrema（2010）所指出的，教師的教學內容、方法和水準會直接影響到學生學習的興趣，最終影響其學業成就與職涯發展能力的培育。誠如Carlson與Fleicher（2002）所指，教師應採用各類教學方式，以求達到高教學品質目標。近年來，隨著教學卓越計畫的實施，教學品質的重要性也日益增加，基此，教學品質也成為課程教學構面的重要內涵之一。

除了正式的課程教學外，非正式的課外活動教學也常是學校所應正視的項目，在專業與通識教育之外，課外活動常被視為非正式課程教學而常被忽略，這種課程教學的發展趨勢對於學生全人教育與基本核心能力的學力培養有不利的影響。臺灣高等教育資料庫整合計畫曾針對2005學年度的大三學生進行調查，結

果發現，除了增進知識的課業學習外，人際關係的建立、生活領域的擴充及自我之了解，均是學生認為重要的大學教育目標。Gary（2003）、Gatfield與Chen（2006）、Thornton（2010）就指出，課堂中教師知識的傳授已非學習的單一管道，課堂外的校園經驗也能幫助學習，有利於學生獲得未來進入社會所需要的能力，因此，課外活動也是學校課程教學服務構面的重要品質要素之一。

承上所述，本研究發現教師素質、課程規劃、教學品質及課外教學等四個項目皆是課程教學服務構面的品質要素。基此，本研究將以此四品質要素做為發展品質評估題項之立論基礎。

## （二）職涯輔導構面

王秀槐（2006）以及McCormick與Carroll（1997）指出，要解決學生職涯發展的問題，大學職涯輔導工作應透過舉辦職涯探索、性向評估等活動來引導學生思考未來，協助其於求學期間確定未來的人生方向。基此，協助大學生進行生涯規劃乃成為職涯輔導構面的重要內涵。

隨著大學錄取率逐年升高，大學學歷不再是職場的優勢條件之一，大學生的家長在評估是否讓孩子在該學校就讀時，經常會以學校能否讓學生獲得足夠適應職場需求的就業能力、升學能力，乃至日後職涯發展的全人品質，甚至透過雇主對於畢業生的評價標準與看法，做為學生是否從大學獲得足夠「學力」的參考標準（Havas, 2009; Herr, Cramer, & Niles, 2004）。以就業能力而言，新古典經濟學家認為，教育程度愈高，就業機會與薪資愈高；但是，就篩選理論而言，文憑愈高，並不代表就業機會與薪資愈高，其所代表者只是協助雇主辦認出某種屬性與行為特質的篩選機制（Woodhall, 1987）。雖然兩者觀點不同，但是，從高等教育服務角度來看，皆肯定就業能力的提升是職涯輔導服務的目標。以升學能力而言，洪薇茜（2008）統計94學年度高等教育資料庫調查學生自己的升學規劃，國內學生有69%有升學國內研究所或出國留學的準備，可知國內大多數大學生在畢業後皆有升學準備，因此，大學所提供的職涯輔導對於學生之升學也是一種重要力量（鄭潔，2004；駱明慶，2004；Keller, 2008; Paul, 2008）。以全人品質而言，自從中世紀大學設立以來，全人品質培育便一直是大學的理想，而後，雖然經歷工業革命，大學增加了為國家社會培育專業人才的使命，但揉合生活智慧、公民素養與問題解決能力的全人博雅精神，依然是專業人才背後所不能或缺者，

在職涯輔導內涵中，全人品質的提升依舊為其重要任務（黃政傑，2007）。以雇主評價而言，王秀槐（2006）以及Herr等人（2004）認為，隨著近十幾年來高等教育的大眾化，雇主們愈來愈不以學歷文憑做為判斷學生能力的標準，轉而重視學生真正的學力表現。倘若學校能對學生在校時提供適當的職涯輔導，將有助於雇主對於畢業生的評價，保有就業優勢。由上述可知，就業升學能力、學生全人品質發展，以及雇主對於畢業生的評價，均為學校職涯輔導服務的核心目標。然而，要達到這些目標，學校應該根據學生職涯發展性向給予適當的就業或是升學的輔導服務，以實踐職涯輔導的核心目標（Williams, 2010）。因此，學校所提供的就業輔導與升學輔導，也成為職涯輔導的品質要素之一。以就業輔導而言，要實現就業輔導工作的全程化，在於大學生生涯規劃之後的就業輔導。Zunker（2001）曾指出，就業輔導工作側重於求職的具體技巧和方法。而Livingston（2010）更進一步指出，除了企業就業資訊提供與各種就業能力培養輔導活動外，亦應提供學生企業參訪見習實習等方式協助學生了解職場。由此可知，足夠、適當的就業輔導也是職涯輔導的重要內涵之一。

另在升學輔導方面，高等教育資料庫對於95學年度大學畢業生之調查反映了現實社會求職的困難度，大學生投入職場的焦慮與不確定，反而讓他們寧願選擇停留在熟悉的學校環境中。Williams（2010）即曾指出，大學生應保持個人生涯的彈性，了解自己所看重的生命課題，在多元的脈絡中建構個人工作價值觀。在這種氛圍下，提供升學輔導服務，亦成為大學職涯輔導的重要任務之一。基此，以舉辦升學考試輔導等活動為主的升學輔導乃成為職涯輔導向度的重要構面內涵。

承上所述，本研究發現生涯規劃、就業輔導、升學輔導、就業能力、雇主評價、升學能力及全人品質等七個項目皆是職涯輔導服務的主要品質要素。基此，本研究將以此七品質要素做為發展品質評估題項之立論基礎。

### （三）學習支援構面

要提升學生職涯發展能力，除了提供課程教學與職涯輔導的教育服務外，亦須透過學習支援照顧學生的學習生活。學生一旦進入學校就讀之後，經常會遇到學業方面的問題。劉若蘭（2006）、Stahl與Pavel（1992）、Flaga（2006）以及Laanan（2001）指出，學校應透過學業學習專題講座、補救教學課程、同儕輔導

課程、個別學習諮詢輔導等方式，讓學生滿意在學校的學習經驗。基此，課業輔導乃是學習支援構面之重要內涵。

除了學習問題外，學生入學後，也常會遇到孤立與孤獨的情形。根據轉換模式（transition model）的論點指出，學生在進入一個新的學校環境時，會產生各種不同的壓力，導致學生產生負面情緒（Dannells & Wilson, 2003; Schlossberg, Waters, & Goodman, 1995）。因此在大學生活中，屢屢產生不同程度的適應問題，極需師長們的協助與輔導。基此，對於學生心理的諮商輔導也是學習支援構面的重要內涵之一。

另外，住宿輔導與學校設施也是學習支援重要的項目，其中，住校學生與教職員相處的機會多於非住校生，日常生活也需要教職員照顧，住校生與同儕的互動機會也會比較多；至於學校設施，也非常重要，一般而言，住校生使用學校設備的機會很多，也較能積極投入課業討論，因此，更應提供適度的住宿輔導與學校設施（Black, 2001, 2004）。基此，住宿輔導與學校設施也是學習支援構面的重要內涵之一。

與此同時，在經濟景氣不佳與學費面臨漲價的時代，就讀大學對於經濟狀況不佳的家長來說，無疑是非常大的負擔。Usher與Cervenak（2005）指出，學校經營者在致力於供給高等教育學習機會的同時，往往忽略了弱勢族群學生這些屬於小眾市場顧客的需求與權益（Bergh & Fink, 2008; Stephen, Diane, & Miriam, 2002）。黃毅志（1998）、Donald（2002）以及Opini（2008）指出，弱勢族群學生在生活與學習方面本來就處於社會的劣勢，因此，應供給弱勢族群學生入學、學習、職涯發展所需的照顧與服務，讓這些與普通學生具有相同或類似學習能力者，享受應有對等的受教育的權利。基此，弱勢輔助也是學習支援構面重要內涵之一。

除了課業輔導、心理諮商、住宿服務及校園設施外，醫療保健與生活輔導的學習支援服務也是重要的內涵。就醫療需求而言，大學生身處虛擬的網路世界，其生活型態常因網路文化的介入而改變，更易造成生理上的疾病。另外，大學生普遍對自我身體意象產生不滿，甚至扭曲，也是造成身體狀況不佳的原因之一（王仁邦，2002；Young, 2010）。由上述可知，大學生可能會因為生活型態或對於身體意象不滿而使得身體發生狀況，學校亟需透過生理與心理健康維護之專

題講座或訓練等醫療保健，來導正學生危害身體健康的不良習慣與觀念（Black, 2004）。基此，醫療保健也是學習支援構面的重要內涵之一。

要促使學生順利學習，學校須能讓學生感受到他們可以融入一個學生社群團體，而要達到這種目的，最好的方式就是根據Tinto（1993）、Astin（1997）以及Black（2001）提出的，審慎地處理學生申訴獎懲案件、重視品格教育與學生社團組織的生活輔導活動（林佳範，2003；陳志銘，2005；Gehring, 2001）。基此，生活輔導也是重要的學習支援項目。

綜上所述，若要讓學生順利地完成學習任務，誠如Christ（1997）和Rezende（2010）所指出的，學校應該提供學生課業輔導、心理諮商、醫療保健、生活輔導、住宿服務、經濟支援的學習支援服務，並設置質量適當的校園空間硬體設施，讓學生得以從容、自信地學習。基此，本研究將以此七品質要素做為發展品質評估題項之立論基礎。

在評估分析上述高等教育服務構面的同時，如欲落實各層面細部工作的成效，其課程教學、學習支援與職涯輔導就變成關鍵服務品質評估構面。因此，本研究經由文獻分析將服務品質評估構面之所屬品質要素進一步發展出其品質評估題項，做為提出我國高等教育服務品質評估與提出相關改善策略之調查工具。

## 參、研究設計與實施

### 一、研究流程

為了釐清本研究的研究方法、內容與目的，本研究將其呈現如圖1，並說明如下。

如圖1所示，本研究分為四大步驟：

（一）主要是透過文獻分析歸納出課程教學、職涯輔導及學習支援等三個高等教育服務構面，接著再藉由參考國家圖書館資料庫、Google學術資料庫、EBSCO西文期刊資料庫進行各構面所屬品質要素的測量題項編撰。

（二）本研究邀集教育行銷專長教授三位、大學生家長代表六位、學生代表三位，以及公私立一般綜合大學擁有10年以上行政經歷的教務長、學務長與總務

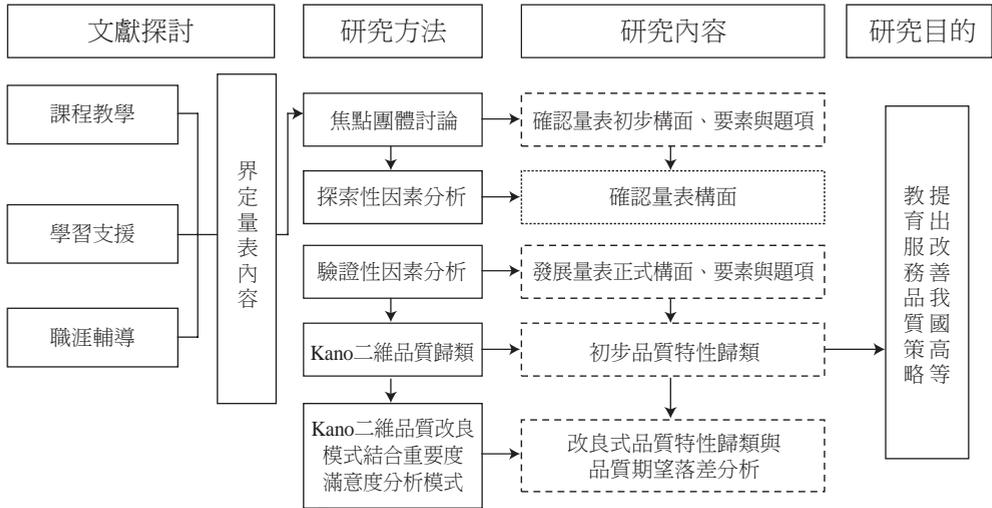


圖1 研究流程

長各三位，共計有21位焦點會議專家，希望從高等教育品質經營管理理論與實務以及學者專家、實務工作者、家長與學生代表的不同觀點，逐一針對文獻分析所得量表因素之構面及其所屬品質要素的測量題項，提出適合、不適合或須修改的意見，並以專家人數20%做為篩選分析量表的標準。結果發現，專家對於量表構面、要素與題項認為不適合與需要修改者皆未超過20%，顯然量表構面、要素與題項的內容效度頗佳。最後，就焦點團體篩選過之構面、要素與題項為量表初稿（如表1、表2），量表題項均採Likert式五等量表計算，「1」表示非常不同意，「5」代表非常同意。

（三）續以進行探索性因素分析，結果驗證了焦點團體所歸納的三大構面。

（四）驗證性因素分析，根據Maruyama（1997）、Sharma（1996）所指出的，量表雖獲得專家內容效度，同時亦經過探索性因素分析的驗證，然為求量表的穩健性（robustness），本研究進一步以結構方程模式進行驗證性因素分析。基此，本研究透過題目總分相關法進行項目分析、內部一致性Cronbach's  $\alpha$ 值檢驗信度、適配度檢驗、個別項目信度、組成信度、收斂效度等來檢驗量表信效度。

表1

*Kano*二維品質模式、*Kano*二維品質改良模式結合重要性——滿意度模式之種類與定義

模式名稱	種類	定義	判定標準
Kano二維品質模式	魅力品質	當此要素充足時，顧客會感到滿意，不具備時，顧客也可以接受而不會造成不滿意。	以計次方式累計受訪者對每項品質要素所回答的選項，以統計上相對多數（大於或等於50%）的方式將品質屬性歸類。
	一維品質	此種要素充足時，顧客會覺得滿意，但不充足時，便會引起不滿。	
	當然品質	此種要素充足時，顧客會視為理所當然，但不會因此而感到滿意，可是，當要素不充足時，會引起顧客不滿意。	
	無差異品質	此種要素不論充足與否，都不會影響到顧客的滿意程度	
	反向品質	此種品質要素充足時，反而會引起顧客不滿，不充足時，才會令人感到滿意。	
Kano二維品質改良模式	高魅力品質	充足時，顧客會感到很滿意，不具備時，顧客也可以接受而不會造成不滿意。	以相對多數（大於或等於50%）的方式將品質屬性歸類後，該面向問卷重要性平均數高於整體問卷平均數。
	低魅力品質	這種品質特性對顧客僅有些許吸引力，若有成本因素考量則可捨棄。	以相對多數（大於或等於50%）的方式將品質屬性歸類後，該面向問卷重要性平均數低於整體問卷平均數。
	高附加價值品質	此品質特性對顧客滿意度有很大的貢獻，機構應盡力提供此類屬性的品質給顧客。	以相對多數（大於或等於50%）的方式將品質屬性歸類後，該面向問卷重要性平均數高於整體問卷平均數。
	低附加價值品質	此品質特性對顧客滿意度的貢獻較小，然而，機構不可忽視此類品質特性，以避免提供水準不足而招致顧客的不滿意。	以相對多數（大於或等於50%）的方式將品質屬性歸類後，該面向問卷重要性平均數低於整體問卷平均數。

模式名稱	種類	定義	判定標準	
	當然品質	關鍵品質	這些品質特性對顧客非常重要，機構必須充分提供給顧客。	以相對多數（大於或等於50%）的方式將品質屬性歸類後，該面向問卷重要性平均數高於整體問卷平均數。
		需要品質	機構須提供符合顧客要求的水準，以避免讓顧客產生不滿意。	以相對多數（大於或等於50%）的方式將品質屬性歸類後，該面向問卷重要性平均數低於整體問卷平均數。
	無差異品質	潛在品質	這些品質特性將逐漸轉變為魅力品質，機構應考慮在未來提供這些屬性做為策略武器，以吸引顧客。	以相對多數（大於或等於50%）的方式將品質屬性歸類後，該面向問卷重要性平均數高於整體問卷平均數。
		不必費心品質	若有成本的考量，機構則不須提供這些品質特性。	以相對多數（大於或等於50%）的方式將品質屬性歸類後，該面向問卷重要性平均數低於整體問卷平均數。
重要性—滿意度模式	卓越區域	顧客對此區域的品質特性，認為其重要性與滿意度均較高，這些品質特性的表現須能持續以留住顧客。	(1)卓越區域為重要性與滿意度之平均數比整體重要性與滿意度之平均數還高；	
	有待改進區域	此區域的品質特性對顧客而言是重要的，但表現並不符合顧客期望，機構須立即尋求改善途徑。	(2)有待改進區域則是重要性平均數比整體平均數還高，但是，滿意度卻比整體平均數還低；	
	過剩區域	落在此區域的品質特性對顧客而言較不重要，但感到滿意。機構若須削減成本，這些品質特性可以捨棄，也不會對顧客滿意度造成顯著的負面影響。	(3)過剩區域則是重要性平均數比整體重要性平均數還低，但是，滿意度平均數卻比整體滿意度平均數還高；	
	不必費心區域	顧客認為在此區域的品質特性之重要性與滿意度均較低。機構對這些品質特性不必太過擔心，因為對整體品質的評價影響不大。	(4)不必費心則是重要性與滿意度平均數皆比整體重要性與滿意度還低。	

註：本研究自行整理。

表2

受試者基本資料

背景變項	項目	人數	百分比
性別	男	438	51.1%
	女	419	48.9%
教育程度	國中以下	173	20.2%
	高中職	229	26.7%
	大專院校	280	32.7%
	研究所以上	175	20.4%
年收入	56萬元以下	420	40.9%
	56~106萬元	291	33.9%
	106萬元以上	146	14.0%
學校位置	北部	13	41.9%
	中部	4	12.9%
	南部	9	29.0%
	東部	5	16.2%

(五) 採用Kano二維品質模式。Kano、Seraku、Takahashi與Tsuji (1984) 指出，當前教育機構須做好品質持續改善的工作，不僅要滿足並超越顧客需求與期望，更要能找出顧客的潛在需求，而Kano二維品質模式可以找出顧客基本與潛在品質需求，以進行構面要素品質特性的歸類。

(六) Kano二維品質改良模式結合重要性—滿意度模式（屬性種類與定義如表1），能兼顧重要性與滿意度的考量，可幫助組織優先改善重要性高但滿意度低的品質特性，以在品質策略規劃上做出更有效的決定。因此，本研究透過此模式將高等教育服務品質做出更精確的分類，以提供學校更有價值的參考資訊（Yang, 2003）。

## 二、研究對象

本研究目的在於蒐集臺灣家長對於高等教育服務品質特性歸類與評價之觀點，以做為學校經營參考依據。有鑑於此，本研究之抽樣對象乃是以有子女在大學就讀的家長為主，這是考量到這些家長的子女有足夠的在校經驗，因此，他們

對於學校所提供的高等教育服務品質會有較深入的體會。本研究透過私立科技大學行政單位寄給學生家長問卷的方式，以臺灣日間部有子女在大學就讀兩年以上的家長（大三、大四學生家長）為抽樣對象。在樣本比例與數量方面，有鑑於樣本取得困難，且理工學院為私立科技大學最普遍且重要之學門，因此，本研究乃以理工學院家長為主，並針對臺灣北、中、南、東四區進行區域方便取樣，共計抽取25個學校，每校抽取兩班學生家長。此外，有鑑於北、中、南、東四區科技大學數量比例分別為北部13所（41.9%）、中部四所（12.9%）、南部九所（29.0%）、東部五所（16.2%），本研究按其數量比例抽取北部11所、中部三所、南部七所、東部四所，共寄發1,500份，有效回收問卷共計857份，樣本比例如表2。由表2可知，本研究抽樣的家長樣本，在性別比例上男女趨近；在教育程度上大多是高中職以上的家長，相較於國中以下家長而言，屬於較為重視子女教育的階層；然而，在年收入方面，家庭年收入大多在56萬元以下，56~106萬元者居次，顯示抽樣家長大多屬於中低收入階層，屬於希望子女獲得更多學習支援，且經由大學教育而獲得更多工作或升遷機會的家庭。

### 三、研究工具

#### （一）量表結構與內容

本研究透過焦點團體、探索性因素分析與驗證性因素分析發展出「高等教育服務品質特性評估量表」，問卷以課程教學、職涯輔導及學習支援等三項服務品質為量表構面，分為三大部分進行評估，即高等教育品質的Kano二維品質特性歸類、Kano二維品質改良模式結合「重要性」與「滿意度」模式的品質調查。

首先，Kano二維品質模式以「高等教育服務品質特性評估量表」為正式調查的量表（構面、要素與其題項如表1），依受試者對各品質評估題項具備和未具備時所持的感受，區分為很不喜歡、勉強接受、沒有關係、理所當然、很喜歡等五個選項，分別給予1~5分，做為品質特性歸類分析的統計需要。

其次，本研究為符應Kano二維品質改良模式結合重要性—滿意度模式之需求，特透過「高等教育服務品質特性評估量表」進行調查分析，依Likert五點量表（重要性分為極不重要、不重要、普通、重要、極為重要等五項，滿意度則分為極不滿意、滿意、普通、滿意、非常滿意等五項）給予1~5的評分。

## （二）量表信效度分析

本研究首先根據上述三個高等教育服務品質評估構面，將全部題項進行整體量表，然後再進行三個分量表之信效度分析，並運用預試調查針對各要素與其所屬題項加以檢視。在2011年3月回收有效問卷120份，採用題目總分相關法進行項目分析，刪去與分量表之相關係數未達.3，以及刪題後的 $\alpha$ 係數值較原來的 $\alpha$ 係數值高的題目。結果顯示，所有題目之相關係數皆介於.59~.76，高於.57且達顯著水準，而量表中之項目刪除時的 $\alpha$ 係數皆未高於整體量表的 $\alpha$ 值，故19題全部予以保留。以Cronbach's  $\alpha$ 係數檢驗各要素及整體施測的內部一致性，而總量表當中的三個分量表的 $\alpha$ 值依序為.832、.872、.892，總量表的 $\alpha$ 值達.887，表示量表內部一致性頗高，信度良好。

其次，進行總量表的探索性因素分析，依據因素負荷分析，分別歸納成課程教學、職涯輔導及學習支援等三個量表，每個因素負荷值皆達到.501以上，證明這些測量指標擁有足以代表所屬因素構面的解釋力。

第三，研究者在編製量表時，已根據相關文獻確定量表構面之架構內涵，並透過焦點團體討論與探索性因素分析獲得內容效度。然為求量表的穩健性（robustness），本研究進一步以結構方程模式進行驗證性因素分析。在適配性檢驗上，本研究參照Bagozzi與Yi（1998）以及Jöreskog與Sörbom（1993）的意見，挑選五項指標進行評估。本量表卡方分別為43.414（ $p = .233$ ）、86.939（ $p = .041$ ）、55.934（ $p = .028$ ）；自由度分別為44.030、68.121、26.572，卡方與其自由度之比值（ $\chi^2/df$ ）介於0.986~2.105，皆小於標準值3；適配度指標（GFI）介於.913~.945，皆大於標準值.90；調整後適配度指標（AGFI）介於.923~.934，皆大於標準值（.90）；標準化均方根殘差（SRMR）介於.004~.024，皆小於標準值.05；平均近似誤差均方根（RMSEA）介於.067~.074，皆小於標準值.08。由此可知，我國高等教育服務品質構面各要素在各項適配指標上皆符合標準，顯示模式有不錯的適配性。

本研究在適配模式符合之後，再進行課程教學、學習支援及職涯輔導等三構面之品質要素的測量題項的信效度檢驗。根據Bagozzi與Yi（1998）的建議，就個別項目信度而言，此指標是評估測量變項（即本研究品質評估題項）對該潛在變項（即本研究品質要素）的因素負荷量（factor loading），19個測量變

項的因素負荷量皆介於.521～.840，高於標準值.5（Hair, Black, Babin, Anderson, & Tatham, 2006），顯示所有測量變項皆足以反映其所建構的潛在變項。潛在變項的組成信度是其所有測量變項信度的組成，信度愈高，表示潛在變項的內部一致性愈高。三個高等教育服務構面所屬之潛在變項的組成信度分別為.887、.958、.943，皆高於標準值.6（Fornell & Larcker, 1981），顯示潛在變項具有不錯的信度；而潛在變項的變異抽取量是計算各測量變項對該潛在變項的變異解釋力，該值愈高，表示潛在變項有愈佳的收斂效度，三個高等教育服務構面所屬之潛在變項的變異抽取量分別為.628、.630、.598，皆高於標準值.5（Fornell & Larcker, 1981），此說明潛在變項具有良好的收斂效度。同時，為驗證量表所測量的各概念是否過於接近，本研究特再對於潛在變項進行區別效度分析。由於參數間相關的絕對值並未趨近於1，顯示量表所測量的各概念並未過於接近，具區別效度。

## 肆、實證結果與分析

經過文獻分析、焦點團體及驗證性因素分析後，本研究確認了我國高等教育服務三構面所屬之品質要素與其品質評估題項。為了歸類與分析我國家長對於高等教育服務之品質構面要素與其評價，以下將分為Kano二維品質構面要素歸類之整體分析，以及結合Kano二維品質改良模式與重要性—滿意度模式分析，進行說明。

### 一、Kano二維品質構面要素歸類之整體分析

本研究首先就發展出的量表，對於大學生的家長進行施測，以了解他們對於高等教育服務品質三個構面與所屬要素的屬性，並分別進行初步歸類。茲將本研究調查統計結果呈現如表2，並分析如下：

#### （一）課程教學構面

由表2可知，課程教學品質構面屬於一維品質，代表家長認為這個構面必須要讓他們覺得滿意，絕對不能有所缺乏。而就課程教學服務品質要素而言，根據構面所屬的評估題項的測量，屬於一維品質要素者包含家長參與子女就學選擇

時，學校的「教師素質」、「課程規劃」、「教學品質」及「課外教學」被家長認為是必須要充足的，一旦這些服務不夠，就會引起家長的不滿。這種現象可能是因為Bok（2006）以及Teichler（2009）所指出的，家長對於學校教育服務的提供，重視學生通識與專業教育基礎的教師素質、課程規劃與教學品質，顯見課程教學因素仍是家長最關心的重要課題。近十幾年來，政府開始進行大學評鑑，以系所評鑑為例，亦以課程設計、教師教學等課程教學項目為重要評鑑標準，期確保高等教育服務品質。除了進行課程、教學等課程教學項目的評鑑，也對教學表現卓越的大學提供經費補助。而為了因應評鑑與市場需求，許多大學也開始成立教學卓越單位、建立教師評鑑制度，以及進行教學評量，期促使教師提升課程教學品質（教育部，2008a，2008b）。由此可知，學校應該了解到課程教學品質的好壞，對於一個學校辦學的績效，以及學校能否受到家長的肯定與信賴，彼此之間有著密不可分的關係。

## （二）職涯輔導構面

由表2可知，職涯輔導品質構面屬於一維品質，代表家長認為這個構面必須要讓他們覺得滿意，絕對不能有所缺乏。而就職涯輔導服務品質要素而言，根據要素所屬的評估題項的測量，屬於一維品質要素者包含有家長參與子女就學選擇時，學校的「生涯規劃」、「就業輔導」、「升學輔導」、「就業能力」、「雇主評價」、「升學能力」及「全人品質」被家長認為是必須要充足的，一旦這些服務不夠，就會引起家長的不滿，顯見家長除了重視學生在校的學習成效外，也重視升學就業的基本學力。這項研究發現與Harvey、Locke與Morey（2002）、Martin（2005）、Sewell與Pool（2010）的研究結果一致。會有這種現象，可能是Harvey等人所曾指出的，在過去高等教育菁英化時代，高等教育是為未來職業生涯做準備，家長在讓學生入校就學時，常會評估學生透過教育的過程在畢業後可以獲得較高的薪資、較長的工作生涯、較多的升遷機會及較高的生活品質。但是，隨著高等教育的大眾化，過去大學菁英化時代擁有大學學歷即是就業保障的時代已不復見，學生素質也逐漸下滑，在此背景下，Martin以及Sewell與Pool曾指出如何讓學生取得更佳生涯規劃、就業與升學輔導服務，培養職涯發展能力，以占得日後職場優勢，已然成為家長對於職涯輔導服務所重視的基本條件。

### (三) 學習支援構面

由表2可知，學習支援品質構面屬於無差異品質，代表家長認為這個構面服務可有可無。而就學習支援服務品質要素而言，根據要素所屬的評估題項的測量，屬於無差異品質要素的指標，包含家長參與子女就學選擇時之「諮商輔導」、「醫療保健」、「生活輔導」、「弱勢輔導」及「住宿服務」，顯示家長認為有無辦理課外活動或是諮商輔導、醫藥保健、生活輔導、弱勢輔助與住宿服務等學習支援服務皆無所謂，這項研究結果和Lee、Shen與Tsai（2010）、Christ（1997）以及Rezende（2010）的研究結果相反。他們曾指出，學校要以滿足個別學生在學校學習生涯過程中生活乃至心理的需求，必須提供相關支援學習，協助一般或弱勢學生在一般能力和學業能力的提升，亦即，在學習者的心理與實質生活上提供協助與輔導措施，使學生能夠發揮潛能而達到學習上的成效與心理滿足。而住宿服務的重要性也屢屢在許多研究中出現，誠如Munteanu、Ceobanu、Bobalca與Anton（2010）所強調的，宿舍是教育的一部分，宿舍應該是要促進住宿學生在學業、社交、身體及心理等各方面上有更好的發展。本研究所發現的現象可能是家長只重視職涯發展課程教學輔導，但卻忽視了社交、身體、心理對於學生學習的影響，以及對於小眾弱勢族群學生的協助。凡此種種，學校皆應加強家長的聯繫溝通與教育，讓家長了解學習支援對於職涯發展能力培養的重要性，進而協助支持配合學校的學習支援，讓學生可以達到職能發展的目標。

而值得一提的是，學習支援構面只有「校園設施」與「經濟援助」兩項，根據品質要素所屬的評估題項的測量結果，是屬於一維品質要素的指標，代表家長認為這些品質要素必須是充足的，一旦這些服務不夠，就會引起家長的不滿。家長對於校園環境與設施的重視，並不令人意外，這可能是家長認為良好的校園環境與設備將可以提升學生學習成效，因此，他們常會檢視其子女所就讀的學校，究竟能享受到何種品質的校園環境與設備，而這常是家長判斷一個學校投資於學生身上的可辨識依據。至於「經濟援助」部分，Callender與Kemp（2000）、Yorke與Thomas（2003）以及Zepke與Leach（2007）的研究發現，學生經濟議題經常被認為是學生完成學業與否的障礙。而本研究也證實這種觀點，家長會重視這個要素，有可能是在當前經濟不景氣的背景下，對於學生就讀大學所必須花費的學習成本感到吃力，因此重視學校對於貧困學生的資助體系。

表3  
Kano二維品質特性歸類結果

構面	品質要素	品質特性		品質評估題項									
		品質要素	品質特性	平均數	標準差	魅力品質	一維品質	當然品質	無差異品質	反向品質	要素品質	構面品質	
課程教學	1. 教師素質	學校教師素質是參與子女就學選擇的決定因素	參與子女就學選擇的決定因素	4.35	0.77	0.58%	60.79%	0.23%	35.82%	2.58%	一維品質	構面品質	
				4.21	0.67	0.47%	53.33%	0.70%	43.87%	1.63%	一維品質	一維品質	
				3.89	0.97	0.35%	57.88%	0.35%	39.44%	1.98%	一維品質	一維品質	
				4.04	0.95	0.82%	53.33%	0.35%	45.27%	45.27%	一維品質	一維品質	
職業輔導	1. 生涯規劃	學校提供學生生涯規劃的服務是參與子女就學選擇的決定因素	參與子女就學選擇的決定因素	4.26	0.82	0.58%	53.33%	1.05%	43.29%	1.75%	一維品質	一維品質	
				3.76	0.79	0.23%	53.09%	0.58%	44.22%	1.88%	一維品質	一維品質	
				4.29	0.88	0.58%	53.68%	0.82%	42.36%	2.56%	一維品質	一維品質	
				4.56	0.87	0.71%	57.38%	0.22%	38.48%	3.21%	一維品質	一維品質	
職業輔導	2. 就業輔導	學校提供學生就業輔導的服務是參與子女就學選擇的決定因素	參與子女就學選擇的決定因素	4.29	0.88	0.58%	53.68%	0.82%	42.36%	2.56%	一維品質	一維品質	
				4.56	0.87	0.71%	57.38%	0.22%	38.48%	3.21%	一維品質	一維品質	
				4.58	0.94	0.12%	51.19%	0.23%	44.34%	4.12%	一維品質	一維品質	
				4.41	0.97	1.21%	61.12%	2.32%	33.25%	2.10%	一維品質	一維品質	

(續下頁)

構面	品質要素	品質特性									
		品質評估題項	平均數	標準差	魅力品質	一維品質	當然品質	無差異品質	反向品質	要素品質	構面品質
學習支援	7. 全人品質	學校學生品行表現良好是參與子女就學選擇的決定因素	3.68	0.82	0.44%	64.73%	3.33%	30.29%	1.21%	一維品質	構面品質
	1. 課業輔導	學校提供學生課業輔導的措施是參與子女就學選擇的決定因素	4.53	0.79	0.58%	49.12%	0.35%	0.12%	49.83%	一維品質	無差異品質
	2. 諮商輔導	學校提供學生諮商輔導的服務是參與子女就學選擇的決定因素	3.76	0.53	0.35%	0.12%	0.93%	50.64%	47.96%	無差異品質	無差異品質
	3. 醫療保健	學校提供學生醫療保健的服務是參與子女就學選擇的決定因素	3.88	0.57	0.35%	0.23%	0.23%	53.33%	45.86%	無差異品質	無差異品質
	4. 生活輔導	學校提供學生生活輔導的服務是參與子女就學選擇的決定因素	4.04	0.78	0.47%	0.12%	0.58%	54.82%	44.01%	無差異品質	無差異品質
	5. 弱勢輔導	學校提供學生弱勢輔導的服務是參與子女就學選擇的決定因素	4.61	0.53	0.35%	0.12%	0.70%	52.28%	46.55%	無差異品質	無差異品質
	6. 住宿服務	學校提供學生住宿服務是參與子女就學選擇的決定因素	4.87	0.74	0.34%	0.13%	1.70%	57.28%	40.55%	無差異品質	無差異品質
	7. 校園設施	學校校園環境空間設施是參與子女就學選擇的決定因素	4.78	0.95	0.91%	54.38%	1.21%	42.26%	1.24%	一維品質	一維品質
8. 經濟援助	學校提供經濟援助機會是參與子女就學選擇的決定因素	4.91	0.74	0.26%	61.11%	2.91%	32.58%	3.14%	一維品質	一維品質	

註：本研究量表建構篩選方式之一為Likert五點量表，表3所列平均數與標準差分別代表填答者對於該題項重要性的態度，平均數愈高，代表認為愈重要；而標準差若在1以內，則代表填答者的態度是在集中範圍內，分數愈低，代表意見愈集中。

## 二、結合Kano二維品質改良模式與重要性－滿意度模式之分析

經過Kano二維品質特性歸類後，本研究將進一步探究在成本有限的背景下，如何提出讓學校得以策略且有效地投資重要服務項目之參考策略。由於國內尚無此相關研究，基此，本研究特結合Kano二維品質改良模式與重要性－滿意度模式之分析結果，依受試者對各項品質要素所勾選之重要性與滿意度的分數，以整體問卷重要性與滿意度的平均數為分類基準，了解家長對於我國高等教育服務重要性看法與滿意度，據以提出可供參考的改進策略。

### （一）課程教學構面

由表3可知，透過Kano二維品質改良模式之分析，在課程教學服務構面的品質要素當中，經過其所屬品質評估題項調查之結果，家長認為學校「教師素質」、「課程規劃」、「教學品質」及「課外活動」等四項要素皆屬於高附加價值品質特性，顯示家長認為這四項品質要素對於提升家長消費者對學校的滿意程度有很大的貢獻，學校應該考量評估提升這四項服務品質要素，結合上述Kano二維品質特性歸類之分析，進而決定是否要盡力投入更多投資於這四個要素上。

而為了解家長對於品質要素的期望落差看法，在重要性－滿意度模式之分析結果方面，除「課程規劃」被家長歸類為卓越區域的品質要素外，「教師素質」、「教學品質」及「課外活動」皆被歸類為有待改進之區域，顯示家長認為「課程規劃」是非常重要的，而且學校在該項服務也令人滿意；但在「教師素質」、「教學品質」及「課外活動」等三項品質要素上，家長雖普遍認為非常重要，可是，目前學校在這三項所提供的服務表現卻不符合他們的預期，這也顯示家長認為教師素質及教學評鑑品質非常重要，可是，大多數學校在這些教學質量上仍需改進，學校應該正視並探究其中是否有缺失並改善之。

### （二）職涯輔導構面

由表3可知，透過Kano二維品質改良模式之分析，在職涯輔導服務構面的品質要素中，經過其所屬品質評估題項調查結果發現，家長普遍將學校「生涯規劃」、「就業輔導」、「升學輔導」、「就業能力」、「雇主評價」及「升學能力」等品質要素皆被歸類為高附加價值品質特性，顯示家長認為這六項品質要素對於提升他們對學校的滿意程度有很大的貢獻，因此，學校應該評估是否要有必

要再提升這四項要素之服務品質。其中，只有「全人品質」被家長歸類為低附加價值品質特性，顯示家長認為「全人品質」所代表的學生品行表現雖然對於提升家長滿意度貢獻較小，但是，如果服務不周，仍可能會引起家長不滿，學校不可輕忽。因此，學校因應之道可評估是否再需要投入更多資源於「生涯規劃」、「就業輔導」、「升學輔導」，提升學生「就業能力」、「雇主評價」、「升學能力」。倘若成本不足，可在不會引起家長不滿的情形下，以最小成本獲得最大效益之觀點，審慎評估對於通識教育的投資。

為了解家長對於品質要素的期望落差看法，在重要性－滿意度模式之分析結果方面，家長普遍認為學校「生涯規劃」、「就業輔導」、「升學輔導」、「就業能力」、「雇主評價」及「升學能力」等品質要素皆屬於卓越區域，顯示家長普遍認為這六項職涯輔導品質要素非常重要，而學校在這些要素的品質表現也令人滿意。只有「全人品質」一項落在不必費心的區域，顯示家長認為此項要素品質重要性不高，而且學校在該項要素品質上的家長滿意度也不高。不過，學校對於該項要素品質不必太擔心，因為這在家長對學校整體的評價上影響不大。

### （三）學習支援構面

由表3可知，透過Kano二維品質改良模式之分析，在學習支援服務構面當中的品質要素，經過其所屬品質評估題項調查結果，學校的「課業輔導」、「諮商輔導」及「住宿服務」等品質要素皆被家長歸類為潛在品質，顯示家長認為這三項服務將逐漸轉變為魅力品質，是未來學校可評估考量用來規劃藍海策略的重要要素。另外，「校園環境空間設施」與「經濟援助」皆被歸類為高附加價值品質，顯示家長認為這兩項要素對提升家長對學校的滿意程度有很大的貢獻，學校可評估盡力提升這四項品質要素。然而，「醫療保健」、「生活輔導」及「弱勢輔導」等三項品質要素卻被家長歸類為不必費心的品質特性，顯示家長普遍認為若有成本考量，學校可考慮減少這三項要素品質提升之合理必要性。

為了解家長對於品質要素的期望落差看法，在重要性－滿意度模式之分析結果方面，「課業輔導」、「諮商輔導」、「住宿服務」及「經濟援助」等品質要素皆被歸類為有待改進區域，顯示家長普遍認為這三項品質要素非常重要，但是，目前學校在這三項所提供的品質要素表現卻不符合他們的預期，學校應探究箇中原因，倘若有缺失則應有所改進，倘無缺失則應加強宣導。另外，「醫療

表4 Kano二維品質改良模式結合重要性－滿意度模式分析結果

構面	品質要素	品質評估題項	重要性平均數	滿意度平均數	Kano改良模式品質特性歸類	重要性－滿意度分布區域
分析結果						
課程教學	1. 教師素質	學校教師素質是參與子女就學選擇的決定因素	4.56	3.14	高附加價值品質	有待改進區域
	2. 課程規劃	學校課程規劃是參與子女就學選擇的決定因素	4.64	3.55	高附加價值品質	卓越區域
	3. 教學品質	學校教學評鑑績效與滿意度是參與子女就學選擇的決定因素	4.52	3.13	高附加價值品質	有待改進區域
	4. 課外教學	學校辦理課外的相關教學活動是參與子女就學選擇的決定因素	4.52	3.13	高附加價值品質	有待改進區域
生涯輔導	1. 生涯規劃	學校提供學生生涯規劃的服務是參與子女就學選擇的決定因素	4.81	3.53	高附加價值品質	卓越區域
	2. 就業輔導	學校提供學生就業輔導的服務是參與子女就學選擇的決定因素	4.61	3.54	高附加價值品質	卓越區域
	3. 升學輔導	學校提供學生升學輔導的服務是參與子女就學選擇的決定因素	4.56	3.63	高附加價值品質	卓越區域
	4. 就業能力	學校學生未來就業能力是參與子女就學選擇的決定因素	4.78	3.52	高附加價值品質	卓越區域
	5. 雇主評價	學校學生受企業喜愛是參與子女就學選擇的決定因素	4.64	3.67	高附加價值品質	卓越區域
	6. 升學能力	學校學生未來升學能力是參與子女就學選擇的決定因素	4.53	3.58	高附加價值品質	卓越區域

(續下頁)

構面	品質要素	品質評估題項	分析結果	重要性平均數	滿意度平均數	Kano改良模式品質特性歸類	重要性—滿意度分布區域
	7. 全人品質	學校學生品行表現良好是參與子女就學選擇的決定因素		4.11	3.17	低附加價值品質	不必費心區域
	1. 課業輔導	學校提供學生課業輔導的措施是參與子女就學選擇的決定因素	參與子女	4.53	3.19	潛在品質	有待改進區域
	2. 諮商輔導	學校提供學生諮商輔導的服務是參與子女就學選擇的決定因素	參與子女	4.56	3.13	潛在品質	有待改進區域
	3. 醫療保健	學校提供學生醫療保健的服務是參與子女就學選擇的決定因素	參與子女	4.15	3.07	不必費心品質	不必費心區域
	4. 生活輔導	學校提供學生生活輔導的服務是參與子女就學選擇的決定因素	參與子女	4.17	3.02	不必費心品質	不必費心區域
學習支援	5. 弱勢輔導	學校提供學生弱勢輔導的服務是參與子女就學選擇的決定因素	參與子女	4.25	3.13	不必費心品質	不必費心區域
	6. 住宿服務	學校提供學生住宿服務是參與子女就學選擇的決定因素	參與子女	4.53	3.14	潛在品質	有待改進區域
	7. 校園設施	學校校園環境空間設施是參與子女就學選擇的決定因素	參與子女	4.64	3.45	高附加價值品質	卓越區域
	8. 經濟援助	學校提供經濟援助機會是參與子女就學選擇的決定因素	參與子女	4.57	3.46	高附加價值品質	有待改進區域
		平均數 ( mean )		4.51	3.33		

註：本研究自行整理。

保健」、「生活輔導」及「弱勢輔導」等三項品質要素被歸類為不必費心的品質區域，顯示家長認為此三項服務品質要素重要性不高，而且學校對於該項服務品質要素讓家長滿意度不高。不過，學校對於該項服務品質要素不必太擔心，因為這在家長對學校整體評價上之影響不大。最值得一提的是，學校所提供的校園設施落在卓越區域，顯示家長普遍認為這項品質要素非常重要，而學校在這些要素的品質表現也令人滿意。

## 伍、綜合建議（代結語）

本研究透過Kano二維品質特性歸類、結合Kano二維品質改良模式與重要性一滿意度模式進行分析後，獲知家長對於高等教育服務的品質特性觀點及其對其品質的重要性與滿意度的期望落差，最後，特據以為參考觀點，分別對於我國課程教學、職涯輔導及學習支援等三項高等教育服務，提出可供參考之改善策略，如下所述。

### 一、提升教學資源品質，兼重課堂內外活動

長久以來，課程教學服務就是學生就學的服務核心，本研究發現，家長認為學校所提供的課程規劃、教師素質、教學品質及課外教學都是可提升家長對於學校滿意度的重要要素，因此，學校應該評估是否須再提升這四項要素之品質，並加強向家長宣導。另外，經過本研究分析結果可知，當前我國課程教學服務中，只有課程規劃因為顧客導向的興起，而產生各種因應業界變遷或升學導向的客製化課程，故令家長感到滿意。所以，學校應持續維繫這種滿意優勢，透過相關專家集思廣益，細膩地規劃各學門科目與教師授課比例時數。然而，家長卻普遍認為學校所提供的教師素質、教學品質與課外教學有待改進，這種現象提醒學校經營者應該探究箇中原因，進行自我診斷，了解到到底是宣導不足或是真正有缺失。倘若真有缺失，學校應評估實施教師教學質量設定標準，招募優良學歷教師，並且透過學校內部教學與學生評鑑實施，佐以教學優良的獎懲機制，促使教師在教學方面提升專業，改善長久以來重研究、輕教學的畸形現象，並且在重視課堂專業教學活動外，加強社團活動、企業實習、服務學習、交流參訪等課外活動的規

劃落實，以提升學生在專業知識之外的多元化的全人職涯發展能力。

## 二、加強就業升學輔導，追蹤學生職涯發展

本研究發現，家長認為職涯輔導攸關學生日後升學就業的發展，也是家長認為投資學生進入大學就讀的成本效益評估重點，我國大專校院在這方面的普遍表現獲得家長肯定。因此，學校除了應繼續透過職涯性向測驗促使學生了解職涯發展性向外，亦可在本身能力所及範圍下，據以規劃客製化的就業或升學輔導。在就業輔導方面，應繼續建構出學生、學校及職場三方面的溝通平台，讓學生認識職場環境與提早規劃就業方向，以提升學生就業力；在升學輔導方面，學校亦應重視持續舉辦各種升學讀書會或是舉辦升學考試輔導，利於學生就學的活動。而在重視學校提供職涯輔導服務的同時，家長也同樣重視與滿意學生畢業後的就業能力、升學能力與雇主評價，因此，學校應重視對於學生畢業後職涯發展的追蹤，藉以協助校友就業升學與檢討改進學校職涯輔導服務品質與其對於家長的宣導。值得注意的是，家長認為學生在專業知識外的全人品質並不重要，這一點值得學校正視，學校應加強向家長宣導全人品質對於學生進入職場的重要性，以爭取家長對於通識教育之支持，並且發揮資源投資之最大化效益。

## 三、檢討經濟援助政策，評估學生事務投資

本研究發現，家長普遍認為學校對於學生經濟援助上有待改進，因此，學校應檢討對於提供經濟困難學生獎助學金、就學貸款、學雜費減免、學生工讀助學金及急難慰問金等經濟援助政策是否需要調整。而家長目前雖然認為課業輔導、諮商輔導及住宿服務品質無所謂，但卻也認為這三個要素未來可能成為學校的賣點，顯示家長已逐漸正視到他們對於學習的重要性，但也認為學校普遍在這三項品質要素上表現不佳。因此，學校應持續了解家長需求，慎重因應規劃，以做為吸引顧客的藍海策略參考依據。值得一提的是，家長認為倘若學校資源有限，可以考慮減少醫療保健、生活輔導及弱勢輔導的投資，將大部分的資金投注於校園設施、經濟援助，以及策略性的課業輔導、諮商輔導與住宿服務上。有關這一點，學校可以此做為經營之重要參考，但也應該在蒐集更多其他利益關係人之意見需求後，再評估實施合理性。

DOI: 10.3966/102887082013095903003

## 參考文獻

- 王仁邦（2002）。厭食與暴食。自由電子報。取自<http://www.libertytimes.com.tw/2002/new/nov/24/today-ml.htm-25k>
- [Wang, R.-B. (2002). Anorexia and bulimia. *Free newsletter*. Retrieved from <http://www.libertytimes.com.tw/2002/new/nov/24/today-ml.htm-25k>]
- 王平湘（2006）。國立空中大學服務品質認知之研究。管理與資訊學報，11，105-135。
- [Wang, P.-X. (2006). The research on service quality perception of national open university. *Management and Information Technology*, 11, 105-135.]
- 王秀槐（2006）。大學生的科系選擇：正視學生志趣不合問題。臺灣高等教育研究電子報，9，10-17。
- [Wang, X.-H. (2006). Students' department choices: Students face substandard inclination problem. *Taiwan's Higher Education Research Newsletter*, 9, 10-17.]
- 吳清山（2005，11月）。後現代思潮與教育改革。論文發表於國立臺灣師範大學教育研究中心舉辦之「後現代思潮與教育發展」學術研討會，臺北市。
- [Wu, Q.-S. (2005, November). *The reform of postmodernism and education*. Paper presented at the Postmodernism and Education Development Conference, Taipei, Taiwan.]
- 林佳範（2003）。從「訓導」（Discipline）到「發展」（Development）的學生事務觀：淺談學生權利的概念。載於林至善（主編），學生事務與社團輔導（第三輯）（頁133-152）。臺北市：東吳大學。
- [Lin, J.-F. (2003). The student affairs concept from the “discipline” to the “development”: In the view of the concept of the rights of students. In Z.-S. Lin (Ed.), *Student affairs and community counseling third series* (pp. 133-152). Taipei, Taiwan: Soochow University.]
- 洪薇茜（2008）。家庭背景、學校類型與就學貸款因果模式之建立與驗證（未出版之碩士論文）。國立屏東教育大學，屏東市。
- [Hong, W.-X. (2008). *The study on establishing and verifying causal model of family background, school type and student loans* (Unpublished master's thesis). National Screen East University, Pingtung, Taiwan.]
- 高等教育評鑑中心（2009）。年度評鑑計畫。取自<http://www.heeact.edu.tw/mp.asp?mp=2>

[Higher Education Evaluation Center. (2009). *Annual evaluation plan*. Retrieved from <http://www.heeact.edu.tw/mp.asp?mp=2>]

張俊郎、周昭宇（2001）。應用品質機能展開探討教學品質之改善：個案研討。*教育與心理研究*，**24**，49-66。

[Zhang, J.-L., & Zhou, Z.-Y. (2001). The case study of the application of QFD to improve the quality of teaching. *Journal of Education & Psychology*, *24*, 49-66.]

教育部（2008a）。獎勵大學教學卓越計畫執行績效報告。臺北市：作者。

[Ministry of Education. (2008a). *The implementation performance reports of teaching excellence awards program on university*. Taipei, Taiwan: Author.]

教育部（2008b）。獎勵大學教學卓越計畫。臺北市：作者。

[Ministry of Education. (2008b). *Teaching excellence awards program on university*. Taipei, Taiwan: Author.]

陳志銘（2005）。大學生參與社團活動之自我導向學習歷程研究（未出版之碩士論文）。國立暨南國際大學，南投縣。

[Chen, C.-M. (2005). *The research on the undergraduates' participation in community activities of self-directed learning process* (Unpublished master's thesis). National Chi Nan University, Nantou County, Taiwan.]

陳俊雄（2006）。臺灣高等教育招生宣導策略與特色建立之關係研究（未出版之碩士論文）。朝陽科技大學，臺中縣。

[Chen, C.-H. (2006). *The correlation research on the establishment of strategies and characteristics of enrollment promotion in Taiwan's higher education* (Unpublished master's thesis). Chaoyang University of Technology, Taichung County, Taiwan.]

陳靜嬋（2008）。我國大學招收外國學生政策與策略之研究：以教育行銷策略理論分析（未出版之博士論文）。國立臺灣師範大學，臺北市。

[Chan, C.-J. (2008). *The study on the policies and strategies of recruiting foreign students in Taiwanese colleges and universities: In the view of the theory of educational marketing strategy* (Unpublished doctoral dissertation). Taiwan Normal University, Taipei, Taiwan.]

黃政傑（2007）。我國大學課程教學的改革方向與未來。*課程與教學季刊*，**10**（4），1-14。

[Huang, Z.-J. (2007). The direction of reform and future of curriculum and instruction in college and university. *Curriculum and Instruction Quarterly*, *10*(4), 1-14.]

黃勇富、王佳瓊、許家彬、張敏慧、黃仁信、廖雯君、鄭煌裕（2001）。Kano理論應用

於教育服務品質需求之實證研究。品質月刊，37（8），56-65。

[Huang, Y.-F., Wang, J.-C., Hsu, J.-B., Zhang, M.-H., Huang, R.-X., Liao, W.-J., & Zheng, H.-Y. (2001). An empirical study on Kano management applied on the quality of service requirements in education. *Quality Monthly*, 37(8), 56-65.]

黃毅志（1998）。教育階層、教育擴充與經濟發展。國立政治大學社會學報，28，25-55。

[Huang, Y.-Z. (1998). Education class, education expansion and economic development. *National Chengchi University Journal of Sociology*, 28, 25-55.]

劉明盛、曾春潮、梁振邦（2007）。以Kano二維品質模式探討技術學院之教育品質：以某技術學院機械系為例。長榮大學學報，11（1），29-47。

[Liu, M.-S., Chun, C.-H., & Leung, C.-P. (2007). The application of Kano model on exploring the educational quality of technical college and university: The case of a institute of technology of department of mechanical engineering. *Journal of Evergreen University*, 11(1), 29-47.]

劉若蘭（2006）。學生如何成功的學習？：從大學生對學習成果與學校的滿意度談教育品質的提昇。臺灣高教研究電子報，4，21-30。

[Liu, R.-L. (2006). Students learning how to succeed?: About the quality of education improvement from the undergraduate students' school and learning outcome satisfaction. *Taiwan's Higher Education Research Newsletter*, 4, 21-30.]

劉煒仁、邱華凱、朱豔芳（2001）。結合Kano二維品質模式與QFD之教學品質實證研究。品質學報，8（2），97-126。

[Liu, W.-Y., Qiu, H.-K., & Zhu, Y.-F. (2001). The empirical study of the quality of teaching with the combination with Kano's model and QFD. *Journal of Quality Technology*, 8(2), 97-126.]

鄧維兆、張敏慧、蔡志弘（2008）。高等教育服務品質之研究：以某私立大學為例。品質月刊，44（6），22-29。

[Deng, W.-Z., Zhang, M.-H., & Cai, Z.-H. (2008). The research of the quality of higher education services - The example of a private university. *Quality Monthly*, 44(6), 22-29.]

鄭潔（2004）。家庭社會經濟地位與大學生就業：一個社會資本的視角。北京師範大學學報（社會科學版），3，111-118。

[Zheng, J. (2004). Family socio-economic status and employment of undergraduate students: In the view of a social capital. *Beijing Normal Fan University (Social Science Edition)*, 3,

111-118.]

駱明慶 (2004)。升學機會與家庭背景。經濟論文叢刊，32 (4)，417-445。

[Luo, M.-Q. (2004). Opportunities for further education and family background. *Economic Review*, 32(4), 417-445.]

Astin, A. W. (1997). *What matter in college: Four critical years revisited*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.

Bagozzi, R. P., & Yi, Y. (1988). On the evaluation for structural equation models. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 16(1), 74-94.

Barnes, B. R. (2007). Analysing service quality: The case of post-graduate Chinese students. *Total Quality Management*, 18(3), 313-331.

Berggren, C. (2010). The influence of higher education institutions on labor market outcomes. *European Education*, 42(1), 61-75.

Bergh, A., & Fink, G. (2008). Higher education policy, enrollment, and income inequality. *Social Science Quarterly*, 89(1), 217-235.

Black, J. (2001). *Strategic enrollments management revolution*. Washington, DC: American Association of Collegiate Registrars and Admissions Offices.

Black, J. (2004). *Essentials of enrollment management: Cases in the field*. Washinton, DC: American Association of Collegiate Registrars and Admissions Offices.

Bok, D. (2003). *Universities in the marketplace: The commercialization of higher education*. Princeton, PA: Princeton University Press.

Callender, C., & Kemp, M. (2000). *Changing student finances: Income, expenditure and the take-up of student loans among full and part-time higher education students in 1998/9*. (DfEE Research Report). Nottingham, UK: Department for Education and Employment.

Carlson, P. M., & Fleicher, M. S. (2002). Shifting realities in higher education: Today's business model threatens our academic excellence. *International Journal of Public Administration*, 25(9), 1097-1111.

Christ, F. L. (1997). The learning assistance center as I lived it. In S. Mioduski & G. Enright (Eds.), *Proceedings of the 15th and 16th annual institutes for learning assistance professionals: 1994 and 1995* (pp. 1-14). Tuscon, AZ: University Learning Center, University of Arizona.

Dannells, M., & Wilson, M. E. (2003). Theoretical perspectives on orientation. In J. A. Ward-Roof & C. Hatch (Eds.), *Designing successful transitions: A guide for orienting students*

- to college (pp. 23-46). Columbia, SC: University of South Carolina, National Resource Center for the First-Year Experience and Students in Transition.
- Devlin, M., & Samarawickrema, G. (2010). The criteria of effective teaching in a changing higher education context. *Higher Education Research & Development*, 29(2), 111-124.
- Donald, E. H. (2002). *The states and public higher education policy: Affordability, access, and accountability*. Baltimore, MD: The John Hopkins University Press.
- Emery, C. R., & Tian, R. G. (2002). Schoolwork as products, professors as customers: A practical teaching approach in business education. *Journal of Education for Business*, 78(2), 97-102.
- Fitzmaurice, M. (2010). Considering teaching in higher education as a practice. *Teaching in Higher Education*, 15(1), 45-55.
- Flaga, C. T. (2006). The process of transition for community college transfer students. *Community College Journal of Research & Practice*, 30(1), 3-19.
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable and measurement errors. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50.
- Gary, L. K. (2003). *Student academic services*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Gatfield, T., & Chen, C. H. (2006). Measuring student choice criteria using the theory of planned behaviour: The case of Taiwan, Australia, UK, and USA. *Journal of Marketing for Higher Education*, 16(1), 77-95.
- Gehring, D. D. (2001). The objectives of student discipline and the process. *NASPA Journal*, 38(4), 466-481.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2006). *Multivariate data analysis* (6th ed.). New York, NY: Macmillan.
- Ham, L., & Hayduk, S. (2003). Gaining competitive advantages in higher education: Analyzing the gap between expectations and perceptions of service quality. *International Journal of Value-Based Management*, 16(3), 223-238.
- Harvey, L., Locke, W., & Morey, A. (2002). *Enhancing employability, recognizing diversity*. London, UK: Universities UK and CSU.
- Havas, A. (2009). Universities and the emerging new players: Building futures for higher education. *Technology Analysis & Strategic Management*, 21(3), 425-443.
- Herr, E. L., Cramer, S. H., & Niles, S. G. (2004). *Career guidance and counseling through the lifespan* (6th ed.). Boston, MA: Little, Brown & Company.
- Jöreskog, K. G., & Sörbom, D. (1993). *Lisrel 8: User's reference guide* (2nd ed.). Chicago, IL:

Scientific Software International.

- Kano, N., Seraku, N., Takahashi, F., & Tsuji, S. (1984). Attractive quality and must be quality. *Journal of Japanese Society for Quality Control*, 14(2), 38-48.
- Keller, T. (2008). Like father, like son-Intergenerational transmission of economic status through the channel of personality. *Szociologiai szemle*, 4, 32-47.
- Kirwan, W. E. (2010). Investing in student success. *Change*, 42(3), 14-16.
- Laanan, F. S. (2001). *Transfer students: Trends and issues. New directions for community college*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Lee, T. H., Shen, P. D., & Tsai, C. W. (2010). Enhance low-achieving students' learning involvement in Taiwan's higher education: An approach via e-learning with problem-based learning and self-regulated learning. *Teaching in Higher Education*, 15(5), 553-565.
- Livingston, L. (2010). Teaching creativity in higher education. *Arts Education Policy Review*, 111(2), 59-62.
- Martin, S. (2005). Sustainability, systems thinking and professional practice. *Systemic Practice and Action Research*, 18(2), 163-171.
- Maruyama, M. G. (1997). *Basics of structural equation modeling*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- McCormick, A. C., & Carroll, C. D. (1997). *Transfer behavior among beginning postsecondary students, 1989-1994*. Retrieved from <http://o-nces.ed.gov.opac.acc.msmc.edu/pubs97/97266.pdf>
- Munteanu, C., Ceobanu, C., Bobalca, C., & Anton, O. (2010). An analysis of customer satisfaction in a higher education context. *International Journal of Public Sector Management*, 23(2), 124-140.
- Myburgh, C. P. H., Niehaus, L., & Poggenpoel, M. (2006). International learners' experiences and coping mechanisms within a culturally diverse context. *Education*, 123(1), 107-129.
- Opini, B. M. (2008). Strengths and limitations of Ontario post-secondary education accessibility plans: A review of one university accessibility plan. *International Journal of Inclusive Education*, 12(2), 127-149.
- Pascarella, E. T. (2006). How college affects students: Ten directions for future research. *Journal of Student Development*, 47(5), 508-520.
- Paul, C. (2008). Occupational choice, socio-economic status and educational attainment: A study of the occupational choices and destinations of young people in the British Household panel survey. *Research Papers in Education*, 23(3), 243-268.

- Rezende, M. (2010). The effects of accountability on higher education. *Economics of Education Review*, 29(5), 842-856.
- Sahney, S., Banwet, D. K., & Karunes, S. (2006). An integrated framework for quality in education: Application of quality function deployment, interpretive structural modeling and path analysis. *Total Quality Management*, 17(2), 265-285.
- Schlossberg, N. K., Waters, E. B., & Goodman, J. (1995). *Counseling adults in transition* (2nd ed.). New York, NY: Springer.
- Sewell, P., & Pool, L. D. (2010). Moving from conceptual ambiguity to operational clarity: Employability, enterprise and entrepreneurship in higher education. *Education & Training*, 52(1), 89-94.
- Sharma, S. (1996). *Applied multivariate technique*. New York, NY: John Wiley and Sons.
- Slabu, L., & Guinote, A. (2010). Getting what you want: Power increases the accessibility of active goals. *Journal of Experimental Social Psychology*, 46(2), 344-349.
- St. John, E. P., Cabrera, A. F., Nora, A., & Asker, E. H. (2000). Economic influences on persistence reconsidered: How can finance research inform the reconceptualization of persistence models? In J. M. Braxton (Ed.), *Reworking the student departure puzzle* (pp. 29-47). Nashville, TN: Vanderbilt University Press.
- Stahl, V. V., & Pavel, M. D. (1992). *Assessing the Bean and Metzner model with community college student data*. Retrieved from ERIC database. (ED 344639)
- Stephen, B. J., Diane, R., & Miriam, D. (2002). "Ethnic choosing": Minority ethnic students, social class and higher education choice. *Race, Ethnicity & Education*, 5(4), 333-357.
- Stes, A., De Maeyer, S., & Van Petegem, P. (2010). Approaches to teaching in higher education: Validation of a Dutch version of the approaches to teaching inventory. *Learning Environments Research*, 13(1), 59-73.
- Teichler, U. (2009, August), *The professional relevance of study: Experiences and reflection from Europe*. Paper presented at International Education Forum-the Financial Tsunami with the Challenge of Personnel Training and Reflection, Taipei, Taiwan.
- Thornton, M. (2010). Review of analyzing teaching-learning interactions in higher education: Accounting for structure and agency. *British Journal of Sociology of Education*, 31(3), 359-365.
- Tinto, V. (1993). *Leaving college: Rethinking the causes and cures of student attrition*. Chicago, IL: University of Chicago Press.

- Usher, A., & Cervenak, A. (2005). *Global higher education rankings: Affordability and accessibility in comparative perspective*. (Global Higher Education Report). Toronto, Canada: Higher Education Strategy Associates.
- Williams, J. (2010). Constructing a new professional identity: Career change into teaching. *Teaching & Teacher Education, 26*(3), 639-647.
- Wilson, K. L., & Fowler, J. L. (2005). Assessing the impact of learning environments on students' approaches to learning: Comparing conventional and action learning designs. *Assessment and Evaluation in Higher Education, 30*(1), 87-101.
- Woodhall, M. (1987). Human capital concepts. In G. Psacharopoulos (Ed.), *Economics of education, research and studies* (pp. 21- 24). Oxford, UK: Pergamon Press.
- Yang, C. C. (2003). Establishment and applications of the integrated model of service quality measurement. *Managing Service Quality, 13*(4), 310-324.
- Yorke, M., & Thomas, L. (2003). Improving the retention of students from lower socio-economic groups. *Journal of Higher Education Policy and Management, 25*(1), 64-74.
- Young, P. (2010). Generic or discipline-specific? An exploration of the significance of discipline-specific issues in researching and developing teaching and learning in higher education. *Innovations in Education and Teaching International, 47*(1), 115-124.
- Zepke, N., & Leach, L. (2007). Integration and adaptation: Approaches to the student retention and achievement puzzle. *Active Learning in Higher Education, 6*(1), 46-59.
- Zunker, V. (2001). *Career counseling: Applied concepts of life planning*. Pacific Grove, CA: Brooks/Cole.