

IPA 模式探討學生事務服務品質研究

曾俊傑^{1*}、王文正²

國立台南大學教育經營與管理研究所/博士生¹

中華醫事科技大學運動健康與休閒系/教授²

摘 要

私立大學每學期會因學生休、退、轉學現象頻繁形成內部經營壓力，如何提高學生事務服務品質，已成為大學重要的經營管理議題。因此，本研究旨在探討服務品質重要程度與滿意程度之關係，以某私立科技大學學生事務為探討標的，採用調查法，以學生事務服務實務工作項目設計問卷，針對大學、專科與研究所的學生為研究對象，合計以 9,301 人為調查母體，抽樣發放 1,256 份問卷，有效樣本 1,147 份，並以重要性－績效分析模式（IPA：Importance Performance Analysis），找出學校學生事務服務品質的優勢與劣勢，以修訂符合學校管理當局學生服務策略，並做為改善未來服務品質之依據。研究結果發現，學生對於學校學生事務服務品質與實際認知的品質有顯著差異，即模式中應改善的缺口是存在的。而在實務學生事務之現場亦獲知，學校學生事務管理單位之管理者應重新檢視人力與資源投入的適度性，並加強學生認知程度的學生事務服務品質的問題有：（1）導師輔導回饋問卷與現實有落差；（2）服務態度待改善；（3）公告服務事項無法有效傳遞；（4）職務代理制度未落實等四項，讓學生感受到學校服務品質不佳之現象。最後，依據研究結果，對某私立科技大學學校學生事務管理階層提出建議，以做為學生事務的經營管理及服務品質改善之參考。

關鍵詞：IPA 模式、服務品質

*¹ 曾俊傑，國立臺南大學教育系教育經營與管理研究所博士生
電子郵件：elekwem@yahoo.com.tw

² 王文正，中華醫事科技大學運動健康與休閒系教授兼學務長
電子郵件：r1022215@mail.hwai.edu.tw

Research on Quality Association of Student Affairs Service Based on IPA Model

Chun-ChienTseng^{1*}、Weng-Cheng Wang²

¹Department of Educational Entrepreneurship & Management, National University of Tainan
/ PhDStudent

²Department of Sports Health and Leisure, Chun hwa University of Medical Technology
/Professor

ABSTRACT

Internal operating pressure caused by students' suspension, dismissal and transfer of school would be the periodical issue for private universities in every semester. How to improve services has become the highlighted topic for university management. Therefore, the purpose of this study is to explore the relationship between the importance degree of service quality and the satisfaction degree. For the advanced research objectives on a private university, the questionnaire is designed with the focus on the practical service of student affairs for the undergraduates and graduate students. The total number of 1,207 questionnaires and 1,147 valid samples were collected by 9,301 people, and the advantages and disadvantages of the school students' service quality were found by the importance analysis model (IPA: Importance Performance Analysis). To revise the student service strategy and management as a basis for improving the quality of future services. The results show that there is a significant difference between the quality of students' service quality and the actual cognition, that is, the gap in the model should be improved. For the operative field of students affairs, the relevant managers should : (1) feedback questionnaire on mentors ; (2) service attitude to be improved; (3) notice of service matters can not be effectively delivered; (4) job agency system is not operative effectively, causing the weak performance for students affairs. According to the results, this study provide the suggestions for the student affairs management of a private university and for the improvement of student service quality.

Keywords: IPA model, service quality

壹、緒論

私立大學學生休、退、轉學頻繁，學生流失的現象形成學校經營壓力，如何提高學生事務服務品質，已成為大學重要的經營管理議題，校園中的學生事務工作為學校重要行政工作之一部分，學生事務工作在社會進程中，也逐漸由傳統的管教，轉變為尊重學生權益，重視學生需求，進而促進學生學習與發展。因此，有關於大學的學生事務服務表現，根據調查顯示，一般綜合大學的大學生對於學校非常滿意的比率偏低，顯示我國大學學生事務服務工作品質實在有改進的空間（蘇建洲、湯堯，2011）。如若大學忽略學生事務工作的重要性，學生將可能會因為對於學校的期望值與實際有一段落差，因而形成轉學、休學甚而導致退學的行為產生，對於從事高等教育行政工作或政策制訂之管理人員而言將有不利之影響。事實上，大學在支援學生學習的服務工作內容十分廣泛，例如從新生入學起的註冊流程、膳食、宿舍、交通、圖書、設備，乃至於課外活動、身心輔導、設備維修、校園安全等皆在其列，換言之，學生自入學至畢業的一切生活及學習所需，都是大學應該要服務與規劃的範圍（張家宜，2000）。當學校服務績效與學生期望的現況產生差距時，可能會影響學校的聲望，其嚴重性可能導致在校生流失或影響招生（Black,2001），學生事務服務工作實已成為大學經營的重要任務。

由此可知，如何提高學生事務服務的品質減緩學生流失，成為大學校院重要的管理與經營議題。雖然大學學生事務服務日趨重要，但是根據本研究檢視臺灣地區博碩士論文索引、華藝與中華民國期刊論文索引蒐尋資料庫相關文獻發現，國內、外有關於學生事務服務的研究，大多以大學學生事務之人員組織學習、領導力、服務行銷、學生事務理論與運用、學生事務工作新取向與「顧客認知的服務水準」和「顧客期望的服務水準」之差異作為衡量面向進行探討（梁朝雲、李育枝、陳新霖，2016；張雪梅，2016；成群豪，2011；黃玉，2001；劉鎔毓，2007；湯玲郎、蔡瑋真、陳孜燕，2007），研究中發現個人會因為不同的背景對服務品質的重視程度與滿意程度有顯著差異，從中探討差異作為，相關檢測因素會隨學生需求，重新調整學生事務工作重點，然而尚無運用IPA模式分析大學學生事務工作的實務作為，諸如：生活輔導（住宿事項）、衛生保健、諮商輔導、課外活動、校園安全等服務與工作項目做為主要探討面向的相關研究；因此，本文將進一步從大學學生事務經營管理的角度分析，以期讓大學從事學生事務的行政決策者有更明確的改善依據。最後，依據研究結果，做為學生事務的經營管理及服務品質改善之參考。

因此，根據學生基本人口變項建構學生類型，瞭解不同類型學生對學生事務服務品質的滿意度是否有差異，期能針對不同類型學生給予不同的服務項目建議，並找出學生事務提升滿意度的關鍵成功因素，以做為各大學學生事務工作者日後擬定策略與配置資源之參考。研究目的如下：

- 一、探討不同性別、學制與居住環境的私立科技大學學生，對於學生事務服務品質的重視程度與滿意程度有無顯著差異。
- 二、以IPA模式分析學生事務服務構面，對於學生事務服務品質屬性的期望水準與實際認知之間，有無顯著差異。

貳、文獻探討

一、學生事務工作的特性與相關文獻歸納

教育部於「辦理學生事務與輔導工作原則」中提到，為積極推動學生事務與輔導工作，瞭解個別學生，學校應提供發展性、介入性及處遇性之輔導，協助學生健康成長、適應社會及培養多元欣賞與關懷素養的能力。從相關文獻資料中得知，大學生進入學校就讀之後，可能會因為本身的自我效能、學校資源、師生互動、行政支援等問題，導致影響其自我持續學習的動機，如何讓學生儘速融入大學生活是現今大學學生事務管理者所面對的主要問題（黃玉，2001）。大學校園主要內部顧客來源是學生，而大學的學生事務工作，則是站在第一線服務學生及促進學生發展的重要工作，在服務及學生全人發展與學習互動上扮演著重要的角色。隨著社會環境的變動與競爭，學生事務工作也應隨著社會結構的改變，逐漸朝向專業的服務層面去規劃，同時結合實務工作，擴大整體工作專業化。高等教育為了增進大學競爭力，必須提升學生事務工作的品質與績效，而推行全面品質管理的學校，其顧客對行政服務的滿意度比未推行的學校來的高，而學生的身分也會影響其對服務品質的看法（池文海、王碧霞，2004），學生事務工作是屬於服務性的業務，學生事務服務的方案亦可以透過學生於學習過程中，對學校的特定資料訂定務實作法。另外，除了學習問題因素之外，還有許多會影響在校生就讀意願的生活問題，學校應該提供各項生活服務，以促進在校學習，增加他們的持續在校就學的意願（Black, 2004），而協助在校生解決並提供所需的學生生活服務，實應是教學之外學校所應正視的課題（湯堯、蘇建洲，2011），也就是幫助學生全人發展結合課內與課外的環境，促進學生學習。

在生活問題解決方面，學生在求學期間，常會有身體、心理的問題，因此學校應該提供大學生所需的醫療與諮商保健服務以幫助他們解決心理身體問題（張家宜，2000），另外，幫助大學生舉辦並參與社團活動，也是協助他們融入校園社交環境的重要方式之一（Alkandari, 2008）。我國大學生大部分來自於全國各地，因此如何提供學生質量並重的住宿環境，也是學生事務服務的重要一環，學校亦應提供足夠的獎補助，讓經濟困難的大學生得以安心與順利完成學業（Russo & Coomes, 2000），由此可知，協助學生解決經濟問題也是學生事務服務的重要工作。故而，大學生生活問題解決方面，主要包含身體、心理、社團、住宿、經濟等項目。要解決這些問題，學校應該投入適量且專業的人員、足夠的工作經費與設備，藉以提供足量與令人滿意的衛生保健、諮商輔導、社團活動、學生宿舍、獎補助等生活服務；在教學、行政、活動方面，高等教育強調所有教學與輔導活動均應以學生學習與未來發展為核心，並妥為設計規劃並執行（劉若蘭，2003）。因此，學校為瞭解學生事務服務執行成效，需持續收集資料評量成效，如此，才能塑造學校與學生的良性競爭力，提升服務品質以因應多元化的社會。

另外，從台灣地區從事大學生社團、住宿、學習參與等校園學生事務經驗的文獻發現，曾有學者針對大學成人學生的學生事務工作新取向（劉鎔毓，2007），以及大學院校學生事務服務品質與滿意度之研究（湯玲郎、蔡瑋真、陳玫燕，2007），亦有

從人口變項和學校屬性探究學務組織學習對工作效能之影響（梁朝雲、李育枝、陳新霖，2016），但這些研究僅是少數且以量化感知研究為主，對於實際結合學生事務工作實務面去探究大學學生視務品質的研究並將大學生發展理論，應用在學生事務實務模式的介紹則明顯不足。另外，成群豪（2011）以服務行銷的觀點研究私立大學學生事務之經營個案分析，以內部行銷、外部行銷與互動行銷三個層面，結合服務品質構面檢視各種策略，發現在內部行銷方面，應彈性運用規範獎勵與組織架構調整方式達成建立實現學生事務服務承諾能力之目的，並發現學生對於學生服務是以感知為中心，應排除控制導向，改採取服務導向的學生事務經營方式。據此，以學生事務的實務工作服務項目實際了解學生的感知情況，為本研究要衡量的重點。

綜合以上歸納與相關文獻之缺口，了解大學學生事務工作在學生生活輔導、課外活動、諮商輔導、衛生保健與校園安全等事項，會與學生面對面的服務息息相關，實務上，學生事務的服務事項是否會隨著學生的性別、學制與居住型態的不同，對於學生事務服務的重要與滿意程度有所差異，則為本文欲探討的問題。

二、IPA「重視程度—績效水準」的衡量模式

Martilla與 James 於1977年首先提出「重視程度—績效水準」的分析模式，Marr (1986) 將其運用在顧客導向的品質衡量上，將服務業者從顧客身上所獲得的各種服務因素的重視程度與執行績效之數值，繪製成「重視程度—服務績效水準座標圖」（圖1），作為改善服務品質之參考依據。有關座標上四個象限分類說明如下：

- (一)象限一：指顧客非常重視的服務屬性，且服務者目前的服務績效表現佳，服務者應繼續加以維持。
- (二)象限二：指顧客非常重視的服務屬性，但服務者目前的服務績效表現不佳，未達顧客的期望服務水準，服務者應改善服務屬性。
- (三)象限三：指顧客不重視的服務屬性，服務者的表現亦不佳，可暫不予改善。
- (四)象限四：指顧客不重視的服務屬性，但服務者卻擁有極佳的服務績效。

Russell (2005) 探討教育市場需求，從重要度的調查結果發現服務內容除了在語言與文化外，尤其在提供國際大型活動，對吸引醫療與旅遊的國際學生有很大的幫助。Mathew (1998) 也曾以重要度與績效方法探討紐西蘭教育的服務品質。因此本文將採用重視度與滿意度的方式，觀察不同學生事務的服務品質特性，以為服務改善之參考。楊錦洲（2001）與Yang（2003）提出的重要度-滿意度品質屬性貢獻模式，探討顧客滿意度對購後行為之影響。Huang *et al.* (2006) 指出服務品質包括服務品質重要度（即顧客期望品質）與顧客滿意度。因此，本文採用重要度做為學生期望品質的衡量。

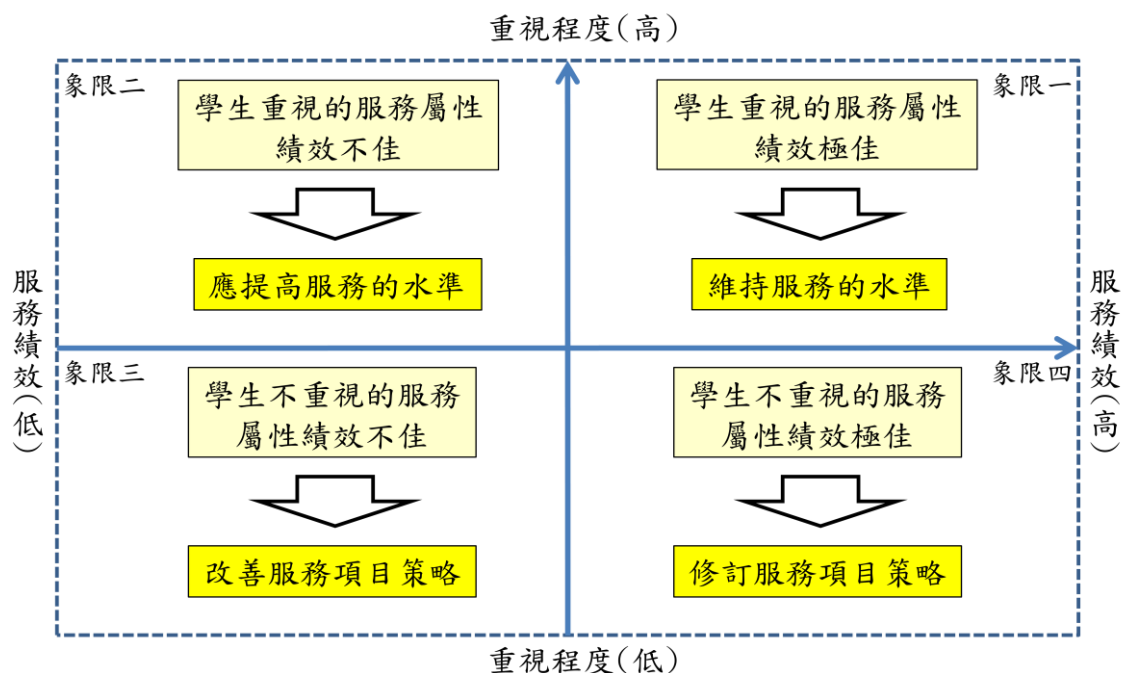


圖1 IPA「重視程度—績效水準」的衡量模式圖

資料來源：修改自 J. A. Martilla and J. C. James (1977), Importance performance analysis Journal of Marketing 41(1), p.p. 77-79

參、研究方法

一、研究架構與假設

根據第二節關於「學生事務的服務特性」與 IPA「重視程度—績效水準」的衡量模式主題之文獻探討，本節將包含本文之研究架構與研究方法，引用 IPA 模式分析法針對私立大學學生事務服務事項之實務，擬定本研究架構。以學生為研究對象，透過相關的設計與實務，了解學生對於學生事務各項服務事項之重要程度、滿意度分析探討，並將重要程度、滿意度是否受到不同背景學生有所差異或呈現不同之關係。研究架構圖如圖 2

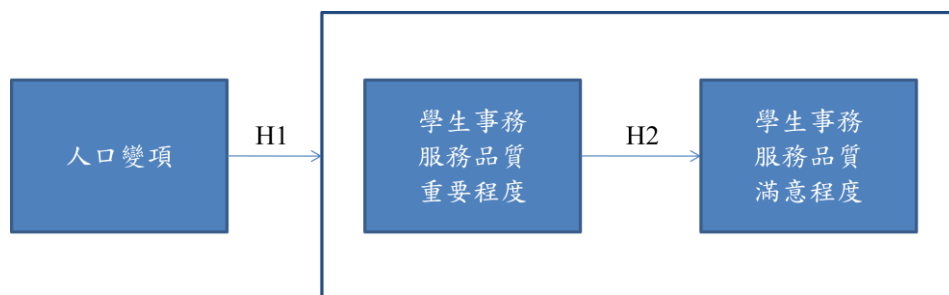


圖2研究架構圖

二、問卷設計

本研究問卷內容架構包括：第一部份與第二部份為學生事務服務項目之衡量，瞭解學生對服務事項品質的重視程度與滿意程度。此部份主要衡量模式，是結合學生事務實務服務事項，量表包含「學生事務綜合服務」、「生活輔導」、「課外活動」、「諮商輔導」、「衛生保健」及「校園安全」等六個構面。此外，為探討私立大學不同學制之學生對於學生事務服務事項是否有差異，設計第三部分為個人背景變項。研究過程中，結合教育環境大量使用資訊科技與網際網路之現況(湯玲郎，2004)，以網路問卷結合抽獎活動來吸引學生前往填答。本問卷由前述三部份組合而成「學生事務處服務調查」預試問卷，共計 126 題，於 2016 年 4-5 月間先藉由體育課與國防通識相關課程收集 125 份預測問卷，刪除其中 8 份無效問卷後，針對 117 份有效問卷進行信度分析，修正問卷內容題目編製而成「學生事務處服務重要度與滿意度意見調查」正式問卷，共計 122 題。就預測之 117 份進行各構面之 Cronbach's α 係數衡量其穩定性，若係數值愈大，表示不同受測者之間的一致性愈高，本研究之學生事務重視度之總量表 Cronbach's α 值為：0.8709；滿意度之總量表 Cronbach's α 值為：0.8584，各變項之 Cronbach's α 值均大於 0.7，並皆達大於 0.8 之高信度水準，因此可以認定此問卷具有高信度。結合「重要性—績效分析模式 (IPA: Importance Performance Analysis)」，找出學校學生事務服務品質的優勢與劣勢，以修訂符合學校管理當局學生服務策略，並做為改善未來服務品質之依據。

肆、資料分析與討論

學生事務重要度與滿意度量表，與實務結合共設計「學生事務服務整體面」、「生活輔導面」、「課外活動面」、「諮商輔導面」、「衛生保健面」、「校園安全面」及「學生個人基本資料」等七大部份，其中「個人背景變項」屬於名目尺度資料，實施統計分類後，以分析各族群之差異。針對南部某私立科技大學學生實施，問卷填寫份數共計 1,256 份，經刪除重覆填答問卷 109 份，有效份數為 1,147 份，可用率 81.71%。

本階段針對問卷所調查本校學生進行資料分析，包括基本屬性分析以及填答者者身分特性相關資料，將問卷調查結果之資料進行初步分析，藉以說明分配情況。

一、資料檢視

(一)取樣適切性

因應分析需要，吳萬益 (2015) 於企業研究方法中指出：根據 Kaiser (1974) 的觀點，統計量的值是否適宜進行統計分析，可從取樣適切性量數 (Kaiser-Meyer-Olkin measure of Sampling Adequacy; KMO) 值的大小來判斷，為 KMO 統計量的值，實施統計量適切性分析。

1. 在 0.9 以上 → 表示極適合。
2. 在 0.8 以上 → 表示適合。
3. 在 0.7 以上 → 表示尚可適合。

4.在0.6以上 → 表示勉強適合。

由表1顯示，調查之學生事務服務變項中，「學生事務綜合服務」、「生活輔導」、「課外活動組」、「學生輔導中心」、「衛生保健組」、「校園安全」等六項，經統計分析後其 KMO 取樣適切性量數均大於0.9以上，Bartlett 球形檢定 p 值 <0.001 ，皆具極顯著性以上之水準，顯示取樣極適切，各變項累積變異量達65%以上，其值均大於60%以上，結果可以接受。

表1

統計分析前資料檢視表

統計變項	Bartlett球形檢定 p 值	KMO(Kaiser-Meyer-Olkin) 取樣適切性量數
學 生 事 務 綜 合 服 務	0.000***	0.963
生 活 輔 導	0.000***	0.942
課 外 活 動	0.000***	0.971
諮 商 輔 導	0.000***	0.973
衛 生 保 健	0.000***	0.966
校 園 安 全	0.000***	0.945

註：*表 $p<0.05$ 顯著；**表 $p<0.01$ 非常顯著；***表 $p<0.001$ 極顯著

(二)信度與效度

取樣適切分析之後，為了解學生填寫問卷之可靠性及有效性，本段針對問卷資料進行信度分析。信度是指「測驗結果的一致性、穩定性以及可靠性」，信度係數愈高，即顯示該測驗穩定及可靠度越高，其結果愈一致。楊世瑩（2010）於統計分析實務中指出：「Cronbach's α 係數」高於0.8，則問卷信度具有相當良好的一致性。本研究問卷（有效樣本1,147份）的信度分析結果，「學生事務體整服務面」、「生活輔導面」、「課外活動面」、「諮商輔導面」、「衛生保健面」、「校園安全面」研究變項之Cronbach's α 皆高於0.822，是屬於良好信度之量表；在收斂效度方面，各變項均大於60%，表示此研究問卷的屬性在各變項之間，屬於合理範圍，結果如下：

1.學生事務綜合服務

重要度：Cronbach's α 為 0.846；收斂效度為 79.12%。

滿意度：Cronbach's α 為 0.857；收斂效度為 83.62%。

2.生活輔導

重要度：Cronbach's α 為 0.822；收斂效度為 60.12%。

滿意度：Cronbach's α 為 0.853；收斂效度為 70.28%。

3.課外活動

重要度：Cronbach's α 為 0.858；收斂效度為 74.86%。

滿意度：Cronbach's α 為 0.880；收斂效度為 84.61%。

4.諮商輔導

重要度：Cronbach's α 為 0.866；收斂效度為 75.00%。

滿意度：Cronbach's α 為 0.881；收斂效度為 84.31%。

5.衛生保健

重要度：Cronbach's α 為 0.850；收斂效度為 75.01%。

滿意度：Cronbach's α 為 0.865；收斂效度為 80.50%。

6.校園安全

重要度：Cronbach's α 為 0.820；收斂效度為 72.09%。

滿意度：Cronbach's α 為 0.852；收斂效度為 77.53%。

茲將本問卷之信度分析暨收斂效度（%）整理如表 2 所示：

表 2
問卷信度分析暨收斂效度摘要表

變項	問題	Cronbach's α	收斂效度（%）
學務綜合服務重要度	A1.您是否認為全體學務工作同仁對學生的服務態度是重要的	0.846	79.12
	A2.您是否認為當您進到學務處各組辦公室時，學務工作同仁會主動詢問洽辦事項是重要的		
	A3.您是否認為學校以學生為導向，推展學生事務、輔導與校園安全工作的政策與方法是重要的		
	A4.您是否認為每學期的導師輔導回饋問卷是重要的		
	A5.您是否認為公告的學生事務服務事項有效傳遞給學生是很重要的		
	A6.您是否認為學生事務服務的職務代理制度是重要的		
學務綜合服務滿意度	B1.對於整體學務同仁友善的服務態度，您感到	0.857	83.62
	B2.當您進到學務處各組辦公室時，學務工作同仁會主動詢問洽辦事項，您感到		
	B3.對於學校以學生為導向，推展學生事務、輔導與校園安全工作的政策與方法，您感到		
	B4.對於每學期的導師輔導回饋問卷的內容方式，您感到		
	B5.對於學生事務服務事項能有效傳遞給學生，您感到		
	B6.對於學生事務服務的職務代理制度，您感到		
生活輔導重要度	C1.您是否認為請假（包括事、病、喪、公、婚、分娩假）服務是重要的	0.822	60.12
	C2.您是否認為學雜費減免申請服務是重要的		
	C3.您是否認為低收入戶學生助學金申請服務是重要的		
	C4.您是否認為就學貸款業務申請服務是重要的		
	C5.您是否認為失物招領及拾獲物品之登記作業服務是重要的		
	C6.您是否認為安全帽借用服務是重要的		
	C7.您是否認為學校提供校外租屋資訊服務是重要的		
	C8.您是否認為學校提供校外租屋房東資訊服務是重要的		
	C9.您是否認為學校每學期實施校外租屋學生租屋地點訪視是重要的		
	C10.您是否認為交通安全宣導、春暉專案宣導、智慧財產權宣導、學生工讀安全宣導、犯罪預防宣導服務是重要的		
	C11.您是否認為宿舍辦理相關聯誼活動情形，例如歌唱比賽、耶誕聯歡等系列活動是重要的		
	C12.您是否認為返鄉、返校專車服務是重要的		
	C13.您是否認為夜間協助送醫服務是重要的		
	C14.您是否認為計程車叫車系統服務是重要的		

生活輔導滿意度	C15.您是否認為貴重物品寄放保險櫃服務是重要的		
	C16.您是否認為低收入戶住宿申請是重要的		
	C17.您是否認為信件、包裹代收代領服務是重要的		
	C18.您是否認為期初、期末行李、包裹托運服務是重要的		
	C19.您是否認為寢室鑰匙借用服務是重要的		
	C20.您是否認為宿舍安全教育宣導，例如防震、防災、交通安全、預防犯罪等是重要的		
	C21.您是否認為弱勢學生助學金申請服務是重要的		
	C22.您是否認為學校急難救助金申請服務是重要的		
	C23.您是否認為生活助學基金申請服務是重要的		
	C24.您是否認為學生急難互助金申請服務是重要的		
	D1.對於請假（事、病、喪、公、婚、分娩假）過程處理與服務，您感到		
	D2.對於辦理學雜費減免服務，您感到		
	D3.對於辦理低收入戶學生助學金服務，您感到		
	D4.對於辦理就學貸款服務，您感到		
	D5.對於失物招領及拾獲物品之登記作業服務，您感到		
	D6.對於安全帽借用服務，您感到		
	D7.對於學生校外租屋資訊服務，您感到		
	D8.對於校外租屋房東資訊，您感到		
	D9.對於校外租屋學生租屋地點訪視，您感到		
	D10.對於交通安全宣導、春暉專案宣導、智慧財產權宣導、學生工讀安全宣導、犯罪預防宣導，您感到		
	D11.對於宿舍辦理相關聯誼活動情形，例如歌唱比賽、耶誕聯歡等系列活動，您感到		
	D12.對於返鄉、返校專車服務，您感到	0.853	70.28
	D13.對於夜間協助送醫服務，您感到		
	D14.對於計程車叫車系統服務，您感到		
課外活動重要度	D15.對於貴重物品寄放保險櫃服務，您感到		
	D16.對於低收入戶住宿申請，您感到		
	D17.對於信件、包裹代收代領服務，您感到		
	D18.對於期初、期末行李、包裹托運服務，您感到		
	D19.對於寢室鑰匙借用服務，您感到		
	D20.對於宿舍安全教育宣導，例如防震、防災、交通安全、預防犯罪等，您感到		
	D21.對於弱勢學生助學服務，您感到		
	D22.對於學校急難救助金服務，您感到		
	D23.對於生活助學基金服務，您感到		
	D24.對於學生急難互助金申請服務，您感到		
	E1.您是否認為課外活動申請服務是重要的		
	E2.您是否認為社團活動經費申請服務是重要的		
	E3.您是否認為服務學習申請及志工服務是重要的		
	E4.您是否認為班會記錄管理服務是重要的		
	E5.您是否認為課外活動器材借用服務是重要的		
	E6.您是否認為獎學金申請服務是重要的	0.858	74.86

課 外 活 動 滿 意 度	F1.對於課外活動申請服務，您感到	0.880	84.61
	F2.對於學輔經費申請服務，您感到		
	F3.對於服務學習申請及志工服務，您感到		
	F4.對於班會記錄管理服務，您感到		
	F5.對於課外活動器材借用服務，您感到		
	F6.對於獎學金申請服務，您感到		
諮 商 輔 導 重 要 度	G1.您是否認為心理測驗(含：情緒量表、UCAN)實施是為了幫助了解自己是重要的	0.866	75.00
	G2.您是否認為心理輔導與諮商服務是重要的		
	G3.您是否認為身心障礙學生輔導與服務是重要的		
	G4.您是否認為學生申訴服務與過程是重要的		
	G5.您是否認為心理衛生演講活動是重要的		
	G6.您是否認為生命教育及自我傷害防治活動是重要的		
	G7.您是否認為性別平等教育、性騷擾、性霸凌及性侵害防治活動是重要的		
	G8.您是否認為生涯規劃活動是重要的		
	G9.您是否認為輔導志工(含：輔導股長)培訓是重要的		
	G10.您是否認為輔導圖書及影片借閱是重要的		
	G11.您是否認為輔導角落使用服務是重要的		
諮 商 輔 導 滿 意 度	H1.對於學生輔導中心辦理心理測驗(含：情緒量表、UCAN)，您感到	0.881	84.31
	H2.對於學生輔導中心辦理心理輔導與諮商服務，您感到		
	H3.對於學生輔導中心提供身心障礙學生輔導與服務，您感到		
	H4.對於學生輔導中心辦理學生申訴與過程，您感到		
	H5.對於學生輔導中心辦理心理衛生演講活動，您感到		
	H6.對於學生輔導中心辦理生命教育及自我傷害防治活動，您感到		
	H7.對於學生輔導中心辦理性別平等教育、性騷擾、性霸凌及性侵害防治活動，您感到		
	H8.對於學生輔導中心辦理生涯規劃活動，您感到		
	H9.對於學生輔導中心辦理輔導志工培訓，您感到		
	H10.對於學生輔導中心借閱輔導書刊及影片，您感到		
	H11.對於輔導角落使用服務，您感到		
衛 生 保 健 重 要 度	I1.您是否認為掃地用具借用、領取打掃區之垃圾袋服務是重要的	0.850	75.01
	I2.您是否認為舉辦健康促進相關系列活動-爬梯趴踢活動、香氛舒壓與經絡舒壓研習、健康促進週等活動是重要的		
	I3.您是否認為簡易外傷處理服務是重要的		
	I4.您是否認為提供器材借用服務(急救箱、輪椅、拐杖...)是重要的		
	I5.您是否認為學校學生團體保險辦理與傷病諮商服務是重要的		
	I6.您是否認為學校提供身體不適休養的地方是重要的		
	I7.您是否認為餐廳衛生管理相關業務(例如：舉辦膳食衛生委員會、衛生講習...)是重要的		
	I8.您是否認為生活服務學習管理業務是重要的		
衛 生 保 健	J1.對於借用掃地用具、領取打掃區之垃圾袋的服務，您感到	0.865	80.50
	J2.對於舉辦健康促進相關系列活動-爬梯趴踢活動、香氛舒壓與經絡舒壓研習、健康促進週等活動，您感到		
	J3.對於簡易外傷處理服務，您感到		

滿意度	J4.對於器材借用服務(急救箱、輪椅、拐杖...)，您感到		
	J5.對於辦理學生團體保險與諮商服務，您感到		
	J6.對於提供身體不適休養地方之服務，您感到		
	J7.對於管理餐廳衛生相關業務(例如:舉辦膳食衛生委員會、衛生講習...)，您感到		
	J8.對於生活服務學習學生的服務，您感到		
校園安全重要度	K1.您是否認為學校 24 小時緊急求助專線服務是重要的		
	K2.您是否認為學校提供交通意外事故處理服務是重要的		
	K3.您是否認為學生安全維護事故之調解與處理服務是重要的		
	K4.您是否認為校園安全訊息服務是重要的	0.820	72.09
	K5.您是否認為校方每天在學校各重要路口執行交通勤務服務維護同學上放學安全是重要的		
	K6.您是否認為學生機車停車位與交通車申請服務是重要的		
校園安全滿意度	L1.對於學校 24 小時緊急專線求助服務，您感到		
	L2.對於學校提供交通意外事故處理服務，您感到		
	L3.對於學生安全維護事故之調解與處理服務，您感到		
	L4.對於校園安全訊息服務，您感到	0.852	77.53
	L5.對於校方每天在學校各重要路口執行交通勤務服務維護同學上放學安全，您感到		
	L6.對於學生機車停車位與交通車申請服務，您感到		

二、基本資料分析

本問卷係針對台南地區某私立大學之學生，依其就讀性別、學制、居住型態等資料做敘述性統計與差異分析，統計資料如表3，茲說明如下：

(一)敘述統計

1.性別

在性別的分佈方面，男生人數共341人，佔總體樣本數比例之29.7%，女生人數共806人，佔總體樣本數比例之70.3%，由數據顯示，參與本問卷之學生符合該校男、女生之分佈實況。

2.學制

在學制的分佈方面，研究所人數共15人，佔總體樣本數比例之1.3%，大學人數共650人，佔總體樣本數比例之56.7%，專科人數共482人，佔總體樣本數比例之42.0%，由數據顯示，參與本問卷之本校學生以大學學生最多，五專學生次之研究所學生最少，統計數據與該校學制比例符合。

3.居住型態

在學生居住型態的分佈方面，住校生人數共483人，佔總體樣本數比例之42.1%，賃居生人數共285人，佔總體樣本數比例之24.8%，通勤生人數共379人，佔總體樣本數比例之33.0%，數據顯示，參與本問卷之學生居住型態符合常態分佈。

表3

個人資料統計表(n=1147)

	特徵	次數	有效百分比	累積百分比
性別	男	341	29.7	29.7
	女	806	70.3	100.0
學制	大學	650	56.7	56.7
	專科	482	42.0	98.7

	研究所	15	1.3	100.0
居住 型態	住校	483	42.1	42.1
	賃居	285	24.8	67.0
	通勤	379	33.0	100.0

(二)差異分析

不同性別、學制、居住環境的私立大學學生對「學生事務服務重要度與滿意度」各變項間之差異性分析如表4-6所示，敘述如下：

- 1.不同性別之學生對「學生事務服務重要度與滿意度」整體具有顯著差異（p 值：.007**-.016*），在重要度與滿意度各項構面亦有顯著差異之情形（p 值：.027*-.000***）。
- 2.不同學制之學生對「學生事務服務重要度與滿意度」整體並無顯著差異（p 值：.356-.079），在重要度構面上則有「諮商輔導、衛生保健、校園安全」具顯著差異（p 值：.019*-.036*），滿意度方面亦有「衛生保健與校園安全」具顯著差異（p 值：.015*-.040*）之情形。
- 3.不同居住型態之學生對「學生事務服務重要度與滿意度」整體並無顯著差異（p 值：.290-.415），僅在「生活輔導之重要度」構面呈現顯著差異（p 值：.000***）。

數據顯示，對於私立大學「學生事務服務重要度與滿意度」方面，以不同性別具有較大的差異，學制次之，不同居住型態則在「生活輔導」方面有很明顯的差異，表示在學生事務的各項服務方面，應針對學生不同特質與需求，而有不同的服務作為。

表4

不同性別與各變項之差異分析表

變項構面	平均數		t 值	p 值	備註
	1	2			
	男 n1=341	女 n2=806			
學生事務服務重要度	3.4812	3.4450	2.725	.007**	
生活輔導面	3.6531	3.4849	2.852	.004**	
課外活動面	3.6706	3.3227	5.423	.000***	
諮商輔導面	3.7625	3.4234	5.641	.000***	
衛生保健面	3.8051	3.5114	5.025	.000***	
校園安全面	3.8995	3.7006	3.467	.001**	
學生事務服務滿意度	3.4533	3.6570	2.411	.016*	
生活輔導面	3.8348	3.6519	3.673	.000***	
課外活動面	3.7957	3.5289	4.765	.000***	
諮商輔導面	3.8182	3.6095	3.817	.000***	
衛生保健面	3.8595	3.6681	3.568	.000***	

校園安全面	3.9359	3.8187	2.222	.027*
-------	--------	--------	-------	-------

*表 $p < 0.05$ 顯著 **表 $p < 0.01$ 非常顯著 ***表 $p < 0.001$ 極顯著

表5

不同學制學生對各變項之差異分析表

變項構面	平均數			F 值	p 值	Scheffe
	研究所 n3=15	大學 n1=650	專科 n2=482			
學生事務服務重要度	3.2778	3.4787	3.4925	1.033	.356	
生活輔導面	3.6333	3.5566	3.5026	.632	.532	
課外活動面	3.6000	3.4716	3.3594	2.212	.110	
諮商輔導面	4.0242	3.6372	3.5336	3.569	.028*	1 > 2 > 3
衛生保健面	4.1250	3.5237	3.5026	3.329	.036*	1 > 2 > 3
校園安全面	4.3714	3.7376	3.7706	3.986	.019*	1 > 3 > 2
學生事務服務滿意度	3.8556	3.3469	3.2179	2.342	.079	
生活輔導面	3.7700	3.7230	3.6816	.528	.590	
課外活動面	3.7756	3.6501	3.5473	2.485	.084	
諮商輔導面	3.9515	3.7471	3.6880	1.369	.255	
衛生保健面	4.1667	3.6977	3.6209	4.247	.015*	1 > 2 > 3
校園安全面	4.3238	3.8268	3.8749	3.239	.040*	1 > 3 > 2

*表 $p < 0.05$ 顯著 **表 $p < 0.01$ 非常顯著 ***表 $p < 0.001$ 極顯著

表6

不同居住環境學生對各變項之差異分析表

變項構面	平均數			F 值	p 值	Schcffe
	住校 n1=483	賃居 n2=285	通勤 n3=379			
學生事務服務重要度	3.7988	3.8275	3.7339	1.208	.290	
生活輔導面	3.4079	3.5521	3.6839	10.980	.000***	3 > 2 > 1
課外活動面	3.4424	3.4741	3.3694	1.120	.326	
諮商輔導面	3.5679	3.6163	3.6249	.500	.606	
衛生保健面	3.5686	3.5149	3.4746	1.136	.321	
校園安全面	3.7983	3.7574	3.7124	1.039	.354	
學生事務服務滿意度	3.8068	3.8123	3.7419	.881	.415	
生活輔導面	3.6709	3.6937	3.7607	1.750	.174	
課外活動面	3.6324	3.6211	3.5679	.720	.487	
諮商輔導面	3.7028	3.7139	3.7616	.611	.543	
衛生保健面	3.6902	3.6636	3.6537	.242	.785	

校園安全面	3.9107	3.8331	3.7961	2.382	.093
-------	--------	--------	--------	-------	------

*表 $p<0.05$ 顯著 **表 $p<0.01$ 非常顯著 ***表 $p<0.001$ 極顯著

三、學生事務服務品質重要度與滿意度分析

學生事務服務品質構面服務績效水準分析，採用Marr (1986)的服務品質衡量法：重視程度－服務績效分析，橫軸（X軸）為學生對學生事務服務的實際感受的滿意程度代表學生事務的服務績效，縱軸（Y軸）為學生對學生事務服務的重視程度，在座標軸中以學生對服務品質的實際感受服務滿意程度及期望服務重視程度的總平均數（3.54, 3.69），將座標軸切成A、B、C、D 四個象限，再以學生對學生事務服務品質重視程度與滿意程度之變項以成對樣本T檢定分析後之各平均數，彙整成「重視程度－滿意程度」分析表（如表7）與「整體認知程度－滿意程度分析模式圖」（如圖3），有關四個象限分佈結果說明如下：

(一)象限A：

表示學生對位於此區之學生事務服務品質屬性非常重視，而且感到滿意，對此象限之服務品質項目應繼續維持其水準。座落在此象限之學生事務服務構面計有「諮商輔導」與「校園安全」等兩項，表示大體上諮商輔導與校園安全兩個負責單位之服務品質，相較於其他而言是較能符合學生的感受，另有26項個別之服務事項，包括請假服務、學雜費減免、就學貸款、校外租屋訪視、生活輔導宣導、夜間協助送醫、信件包裹代收（領）、行李（包裹）托運、住宿鑰匙借用、宿舍安全教育宣導防、服務志工、簡易外傷處理、身體不適休養地方、服務學習、心理測驗、輔導與諮商、身心障礙學生輔導、生命教育及自我傷害防治、性別平等、生涯規劃、輔導圖書借閱、緊急求助專線、交通意外事故處理、學生安全維護事故之調解與處理、校園安全訊息、學生機車停車位與交通車申請等，前述學生事務服務人員具有足夠的專業知識與能力處理或回應學生的問題。

(二)象限B：

表示學生對此象限之學生事務服務品質屬性仍非常重視，但卻他們卻感到不滿意，學務處服務人員應對此象限之服務品質項目應加強改善並提升其服務品質。數據顯示座落於此象限的學生事務服務構面有「學生事務綜合服務」一項，表示學生對於整體重視的學生事務服務綜合面向感受滿意的情形不佳，另學生事務服務事項計有9項落於此象限，包括服務態度、導師輔導回饋問卷、訊息有效傳遞、服務的職務代理制度、對於學生校外租屋資訊服務、宿舍聯誼活動、返鄉專車、計程車服務系統、弱勢學生助學等，表示負責之工作人員應加強改善並提升該事項之服務品質。

(三)象限C：

表示學生對此象限之學生事務服務感覺較不重要，同時感到不滿意，學生事務服務人員對此象限之服務品質項目之急迫性較低，可暫時緩改善的服務品質。座落在此象限之服務品質屬性有「生活輔導」、「課外活動」與「衛生保健」三個面向，服務單位人員應重新思考為何學生不重視服務事項的重要性，探討雖然有服務但癩

不受重視的含意為何，另有學生事務服務事項計有19項落於此象限，包括「學生助學金、失物招領、租屋資訊、貴重物品寄放保險、低收入戶住宿申請、急難救助金服務、生活助學、急難互助金申請、課外活動申請、活動經費申請、班會記錄管理、活動器材借用服務、活動獎金申請、借用打掃區域物品服務、健康促進活動、團體保險、餐廳衛生、申訴過程、輔導角落使用」等，依此顯示有部分服務事項並非全體學生均為必須的需求，雖可暫時緩改善上述事項服務品質，但仍應時時注意有需求學生之感受，避免再度造成學生對校方服務印象不佳的現象。

(四)象限D：

表學生對此象限之服務品質項目較不重視，但他們對這些服務品質項目感到滿意，亦即將較大資源投注於此象限之服務品質項目中，所付出之服務與努力是學生感覺較不重要的。落在此象限之學生事務事項有7項，包括「學務工作同仁會主動詢問學生洽辦事項、學校工作的政策與方法、安全帽借用服務、器材借用服務、心理衛生、輔導志工培訓、交通服務」等，顯示學生較不重視的服務事項卻有高的滿意度，管理單位宜考慮調整資源，用於改善其他學生重視的學生事務服務事項。

表7

重視程度－滿意程度模式分析表

重要度 總平均	問題	滿意度 總平均	座落 象限
3.5546	學生事務綜合面	3.5817	2
3.5807	A1.整體學務同仁友善的的服務態度	3.5411	2
3.5905	A2.學務工作同仁會主動詢問洽辦事項	3.7033	4
3.3839	A3.對於學校以學生為導向，推展學生事務、輔導與校園安全工作的政策與方法	3.7803	4
3.5934	A4.對於每學期的導師輔導回饋問卷的內容方式	3.4899	2
3.6270	A5.對於學生事務服務事項能有效傳遞給學生	3.5291	2
3.5518	A6.對於學生事務服務的職務代理制度	3.4466	2
3.5111	生活輔導面	3.6872	3
4.0122	C1.對於請假（事、病、喪、公、婚、分娩假）過程處理與服務	3.7515	1
3.7280	C2.對於辦理學雜費減免服務	3.7236	1
3.4237	C3.對於辦理低收入戶學生助學金服務	3.6260	3
3.7707	C4.對於辦理就學貸款服務	3.7681	1
3.3906	C5.對於失物招領及拾獲物品之登記作業服務	3.6774	3
3.4133	C6.對於安全帽借用服務	3.7132	4
3.5571	C7.對於學生校外租屋資訊服務	3.6696	2
3.4307	C8.對於校外租屋房東資訊	3.6321	3
3.6286	C9.對於校外租屋學生租屋處訪視	3.7018	1
3.7890	C10.對於生活輔導各項宣導	3.8265	1
3.6103	C11.對於宿舍辦理相關聯誼活動情形，例如歌唱比賽、耶誕聯歡等系列活動	3.5902	2

3.5684	C12.對於返鄉、返校專車服務	3.6286	2
3.2746	C13.對於夜間協助送醫服務	3.7079	1
3.4577	C14.對於計程車叫車系統服務	3.7315	2
3.1160	C15.對於貴重物品寄放保險櫃服務	3.6731	3
3.1901	C16.對於低收入戶住宿申請	3.6391	3
3.5763	C17.對於信件、包裹代收領服務	3.7463	1
3.5615	C18.對於期初、期末行李、包裹托運服務	3.7995	1
3.5501	C19.對於寢室鑰匙借用服務	3.7646	1
3.6495	C20.對於宿舍安全教育宣導防犯罪等	3.7541	1
3.5632	C21.對於弱勢學生助學服務	3.5684	2
3.3470	C22.對於學校急難救助金服務	3.5902	3
3.3644	C23.對於生活助學基金服務	3.6138	3
3.2956	C24.對於學生急難互助金申請服務	3.5963	3
3.4621	課外活動面	3.6049	3
3.3827	E1.課外活動申請服務	3.5963	3
3.2912	E2.社團活動經費申請服務	3.5554	3
3.7132	E3.服務學習申請及志工服務	3.6953	1
3.4647	E4.班會記錄管理服務	3.6077	3
3.4133	E5.課外活動器材借用服務	3.6051	3
3.5077	E6 活動獎金申請服務	3.5798	3
3.5242	衛生保健面	3.6715	3
3.5118	G1.對於借用掃地用具、領取外掃區之垃圾袋的服務	3.6146	3
3.5031	G2.對於舉辦健康促進相關系列活動	3.6303	3
3.6905	G3.對於簡易外傷處理服務	3.7384	1
3.5126	G4.對於器材借用服務(急救箱、輪椅、拐杖...)	3.7001	4
3.4507	G5.對於辦理學生團體保險與諮商服務	3.6652	3
3.6164	G6.對於提供身體不適休養地方之服務	3.7018	1
3.3531	G7.對於管理餐廳衛生相關業務(例如:舉辦膳食衛生委員會、衛生講習...)	3.5911	3
3.5554	G8.對於生活服務學習學生的服務	3.7306	1
3.5987	諮商輔導面	3.7249	1
3.9076	I1.心理測驗(含:情緒量表、UCAN)實施	3.7899	1
3.7533	I2.為心理輔導與諮商服務	3.7515	1
3.5597	I3.身心障礙學生輔導與服務	3.7245	1
3.3984	I4.學生申訴服務與過程	3.6609	3
3.4891	I5.心理衛生演講活動	3.7062	4
3.5719	I6.生命教育及自我傷害防治活動	3.7611	1

3.7184	I7.性別平等教育、性騷擾、性霸凌及性侵害防治活動	3.7768	1
3.6382	I8.生涯規劃活動	3.6957	1
3.4839	I9.輔導志工(含：輔導股長)培訓	3.7123	4
3.6617	I10.輔導圖書及影片借閱服務	3.7620	1
3.4037	I11.輔導角落使用服務	3.6338	3
3.7250	校園安全面	3.8817	1
3.7541	K1.學校 24 小時緊急求助專線服務是	3.9303	1
3.7576	K2.學校提供交通意外事故處理服務	3.8675	1
3.7245	K3.學生安全維護事故之調解與處理服務	3.8823	1
3.5405	K4.校園安全訊息服務	3.8117	1
3.5057	K5.您是否認為校方每天在學校各重要路口執行交通勤務服務維護同學上放學安全	4.0218	4
4.0680	K6.您是否認為學生機車停車位與交通車申請服務是重要的	3.7768	1

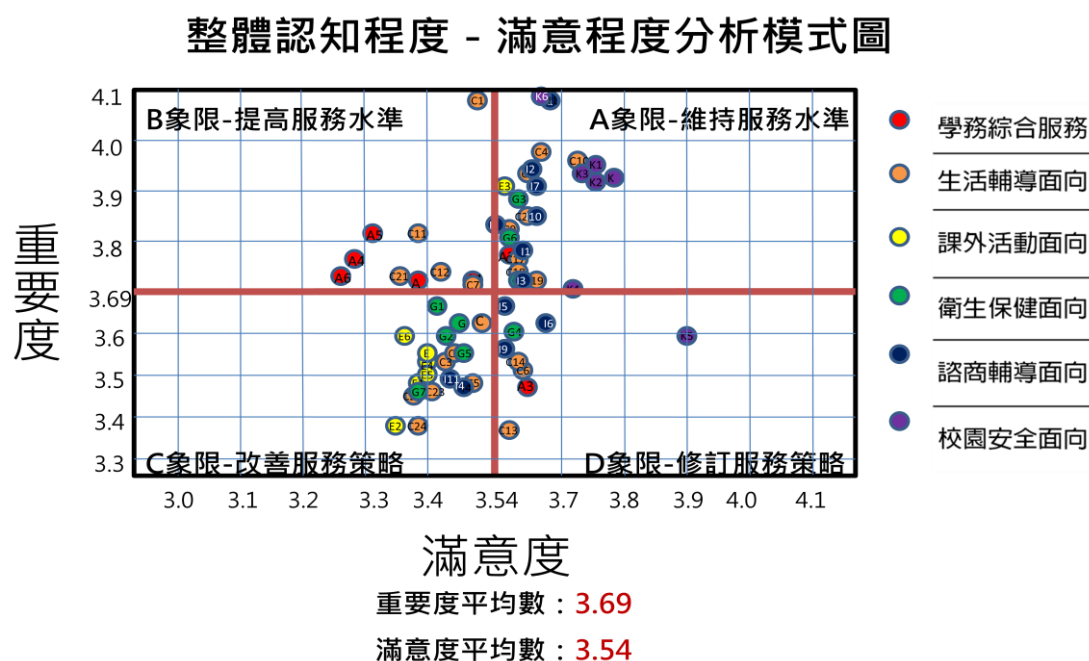


圖3整體認知程度－滿意程度分析模式圖

伍、結論與建議

大學院校教育目標是在提供社會所需要的人才，學校教育與學生的實務發展之間相互關係仍然是一個比較模糊的概念。本文以私立科技大學的學生事務服務事項為例，運用實務服務之工作建構學生事務處服務重要程度與滿意程度的服務品質系統，然後探討不同背景學生對於學生事務服務品質的差異情形，也探討學生事務服務事項亟待改善的項目提供施政單位參考。

一、結論

本研究從學生事務之服務重要度與學生滿意度的角度探討兩者的關係，從調查結果的統計分析，歸納出下列兩點：

- (一)學生對於學生事務服務各構面之問題均有缺口存在，其中以「學生事務綜合服務」的影響最大，屬於全校學生較常會接觸與感受到的項目包括：服務態度、導師問卷、訊息有效傳遞、職務代理制度...等，學校在提升服務品質上，可以從距離中心點落差較大的項目優先加以改善，學校管理者則可利用重視與滿意度建立管理矩陣，從中瞭解各象限分佈點隱含的策略意義，進一步瞭解學生需求作為改善之依據。管理者可以將有限資源做有效的配置與應用，重新檢視人力與資源投入的適度性。同時，對於落在服務品質重要性不高者，管理者可以藉由對學生的互動，強化學生對於學生事務服務的重視程度，使原本在此區域內的議題，提升到維持的區域，讓學生事務服務事項持續改善及保持。
- (二)從學生背景特質的研究結果得悉，不同性別與學制的學生在某些面向確實與學生滿意度有顯著的差異，如諮商輔導、衛生保健與校園安全等。這部份的結果表示學生事務服務工作未來可針對學生之需求，結合學生個別特質，提供可能差異化或客製化的輔導與服務，以期增加學生對學生事務服務品質之滿意度。
- (三)從學生對於學生事務問卷的結果得知，學生對於學生事務實務的服務項目的重視程度對於滿意度有其脈絡，學校學生事務的管理者除應定期檢視並研議相關服務項目外，更重要的是強化服務缺口，讓學生有感，以增進服務品質效能。

二、建議

- (一)未來可以考慮擴大範圍，全校各單位可針對服務對象進行滿意度調查，真正瞭解該單位問題所在。
- (二)除了將學生個人的特質加入外，未來亦可將服務人員之特質納入研究範圍，以一併探討服務人員特質與服務品質之關係。
- (三)本研究採用問卷實施調查，未來可加入深度訪談，從過程中獲取學生或服務人員更廣泛性的意見，據以修訂具體的學生服務項目並具備服務品質的內涵。
- (四)學生對於相關服務品質的感知程度常常是巢套於組織層級之內的，未來可針對研究議題實施多層次分析，在科系、學生兩層結構的巢套模式下，研擬更佳的學生事務服務方案。

參考文獻

- 池文海與王碧霞（2004）。全面品質管理對大學校院行政品質影響之探討，**品質學報**，11，253-282。
- 成群豪（2011）。私立大學學生事務之經營個案分析：以服務行銷的觀點，**教育學術彙刊**，3，35~56。
- 吳萬益（2015）。**企業研究方法**。台北：華泰。
- 黃玉（2001）。論中小學學生事務專業人才之培育，**訓育研究理論與實務**，40，21-28。
- 張雪梅（2001）。學生沉淪誰該反省—論新世紀我國大學生事務工作的新角色、功能與挑戰，**兩岸大專院校學生事務社團輔導學術研討會**，東吳大學，1-14。。

- 張雪梅 (2001)。淺析臺灣高等教育學生事務主管領導力—從大學校院學務人力角度分析，**學生事務與輔導**，55，12-25。
- 張家宜 (2000)。大學校院學生滿意度之實証研究。**淡江人文社會學刊**，6，1-27。
- 梁朝雲 (2007)。從組織願景與使命—談學務工作的發展趨勢。**學生事務：理論與實務**，46，1-15。
- 梁朝雲、李育枝、陳新霖 (2016)。從人口變項和學校屬性探究學務組織學習對工作效能之影響，**學生事務與輔導**，54，50-66。
- 湯玲郎 (2004)。物流中心之服務品質與顧客滿意度評量—以直銷公司為例，**產業管理學報**，5，613-637頁。
- 湯玲郎、蔡瑋真、陳孜燕 (2007)。大學院校學生事務處服務品質與滿意度之研究，**品質學報**，15，137-148。
- 湯堯與蘇建洲 (2011)。大學學生事務服務工作評估指標相對權重之研究，**教育資料與研究雙月刊**，101，135-158。
- 楊世瑩 (2010)。統計分析實務。台北：基峰。
- 楊錦洲 (2001)。顧客需求與滿意度調查，台灣檢驗科技股份有限公司，台北。
- 劉若蘭 (2003)。從學生滿意度談大學教學成果的提昇，**學生事務與輔導**，42，22-33。
- 劉鎔毓 (2007)。大學成人學生的學生事務工作新取向，**科技學術月刊**，37，12-25。
- 蘇建洲與湯堯 (2010)。大學學生事務經營項目相對權重評估之研究，**彰化師大教育學報**第 17，17-28。
- Alkandari, N. (2008). Factors affecting students' retention at Kuwait university. **CollegeStudent Journal**, 42(2), 483-492.
- Black, J. (2001). **Strategic enrollments management revolution**. Washington, DC: American Association of Collegiate Registrars and Admissions Offices.
- Huang, Y. C., Wu, C. H. and Hsu, J. C. J. (2006). Using importance-performance analysis in evaluating Taiwan medium and long distance national highway passenger transportation service quality, **Journal of American Academy of Business**, 8, 98-104.
- Marr, J. W. (1986). Letting the customer be the judge of quality, **Quality Progress**, 19, 46-49.
- Martilla, J. A. and James, J. C. (1977). Importance Performance Analysis, **Journal of Marketing**, 41, 77-79.
- Mathew, J. (1998). Determinants of service quality in education: a New Zealand perspective, **Journal of Professional Services Marketing**, 16, 43-71.
- Russell, M., (2005). Marketing education: a review of service quality perceptions among international students, **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, 17, 65-77.
- Russo, J. A., & Coomes, M. D. (2000). Enrollment management, institutional resources, and the private college. **New Directions for Student Services**, 89, 33-46.
- Yang, C. C. (2003). Improvement actions based on the customers' satisfaction survey, **TQM and Business Excellence**, 14, 919-930.