

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