

壹、緒論

隨著少子化時代的來臨，我國高等教育傳統入學年齡層（18~22歲）的學生數將持續遞減，教育部於2005年針對18歲淨在學學齡人口、高等教育招生名額及註冊人數等三項指標進行綜合分析推估結果顯示，在招生缺額持續發生，而生源並無增加之情形下，若招生名額持續擴增，則招生缺口將更形嚴重，如以每年調降2%之幅度調整，預估至2021年約會有7.1萬之大學入學學生缺額，此一趨勢將導致部分學校經營面臨學生不足之困境，高等教育市場機制已出現汰劣留強的結構性變化，導致高等教育市場的競爭日益白熱化。

在上述背景下，學校必須正視大學生對於會影響學習成效的生活及學習服務日益重視的事實。當學校服務績效與學生期望產生差距時，將可能會影響學校的品質與聲望，甚至影響在校生留校意願或長期對招生不利，因此勢必要投入較多心力與提供較佳的大學生相關事務服務工作，大學學生事務服務的議題益加顯得是當前大學所必須面臨的新興議題，倘若學校機構本身若能運用品質管理的理念進行自我評鑑，評估顧客需要與價值性進而了解其真實需求，正確找到提升大學學生事務服務品質的重要因素，如此才能更加妥善運用經費資源，進而提供更為適切的服務品質，並

建立學校的持續競爭優勢。

爲了提供適切大學學生事務服務品質，釐清大學學生事務服務品質評估之因素，進行適切測量模式的探討，藉以發展出適用於我國大學學生事務服務品質評估測量工具，讓各校有更明確的參考方向，實爲大學經營管理者當務之急。基此，發展我國大學學生事務服務品質評估量表內容與探討其因素結構乃成爲本研究主要目的。

貳、文獻探討

爲了釐清大學學生事務服務之相關內涵，本研究分別從大學學生事務服務因素與其測量模式加以探討分析，以做爲發展大學學生事務服務品質評估量表與因素結構之立論基礎。

一、大學學生事務服務因素之分析

大學生進入學校就讀之後，常常會發生學習落後的情形，學校如果忽略他們的學習成效，則不但會影響學校的校務經營，也會使學生在畢業後就業困難，連帶地也會衝擊到學校本身的口碑（陳伯璋、蓋浙生，2005；Flaga, 2006），因此，學校倘若可以提供學習落後學生所需的學業學習專題講座、補救教學課程、同儕課程輔導、個別學習諮詢輔導等課程學習輔導，幫助他們解決學習問題，則其繼續就讀意願也會提

高（李秉乾，2008; Miller & Spence, 2007）。除了學習落後問題會導致學生就讀意願降低外，在影響學生就讀的因素當中，如同Black（2004）指出的，還有許多會影響在校生就讀意願的生活問題。張家宜（2000）與Hunter（2006）曾進一步指出，學校應該提供諮商輔導、衛生保健、校園安全與生活設施維護、住宿與社團管理輔導、獎助學生補助等服務，以促進在校生學習，增加他們就學的意願，因此，協助在校生解決生活問題，提供所需的學生生活服務，實在是學校所應正視的課題之一。除了課程學習輔導與學生生活服務之外，根據Tinto（1993）與Gehring（2001）的研究指出，學校是否能尊重在校生法定權益，也會影響到他們就讀的意願，因為學校對於學生之法定權益維護，是對於學生成長發展的關懷表現，同時也是對於其身為教育基本權主體人格自由開展之尊重，因此，對於學生在學業、生活的校務參與，以及申訴獎懲等權益的維護，連帶地也會影響到學生就讀的關鍵意願（Braxton & Hirschy, 2004; Kaplin & Lee, 2009）；換言之，學校必須重視在校生法定權益，促使他們加速融入學校，才可以提升繼續其在學校就讀的意願。

在經濟不景氣的年代，倘若在校生對於未來職涯出路沒有概念，或是不符合他們原有的職業期望或抱負，也會

讓他們有離校的意念（Walsh & Osipow, 1990; Zunker, 2001），因此，在校生的職涯發展輔導也就成為大學重要任務之一。王秀槐（2006）與Berends、Cannata與Goldring（2011）曾進一步指出，學校應該提供學生適當的生涯規劃輔導、證照檢定輔導、就業輔導、升學輔導或企業見習機會，方可讓學生對於未來職涯發展擁有明確概念與適當能力，由此可知，職涯規劃輔導對於大學學生事務服務面向也是相當重要的。綜合歸納上述文獻分析與對於國家圖書館全球資訊網、Google學術搜尋、EBSCOhost國內、外重要資料庫當中其他大學學生事務服務之相關文獻分析整理（江民瑜，2007；張家宜，2000；劉鎔毓，2007；Alkandari, 2008; Coll & Stewart, 2008; Love & Edwards, 2009; Pan, Alikonis, & Bai, 2008），發現該議題主要聚焦於探討課程學習輔導、學生生活服務、法定權益維護與職涯規劃輔導四大因素，基於此，本研究將其列為大學學生事務服務之主要因素。另為更深入探究大學學生事務服務因素品質之評估測量模式，以發展本量表之初步測量變項與題項，本研究特於下節進一步進行探討，以做為立論基礎。

二、大學學生事務服務因素品質之評估測量模式

經由本研究的文獻分析，有關於